

Afl 3: Chantal Cliteur, coördinator Werkplaats Financiën Eindhoven

‘IEDEREEN KAN GELDPROBLEMEN KRIJGEN’

TEKST: HANS MATHEEUWSEN | FOTO: RUUD BALK

Ik was taxichauffeuse, kreeg een ongeluk en moest gaan revalideren. Maar ik kon mijn werk niet meer doen. Zo ben ik in het vrijwilligerswerk gerold. Les geven aan vrouwen die de taal niet machtig waren. Op een gegeven moment vroeg een wijkwerker waarom ik daar niet iets mee ging doen? Er was bij de gemeente een potje voor vrouwen met grote afstand tot de arbeidsmarkt om een opleiding te volgen. Ik kreeg de kans en heb die met twee handen aangenomen. Ik mocht een hbo-opleiding schuldhulpverlening doen. Dan wil je gaan werken, maar ik mocht door de privacywetgeving bijna nergens stage lopen. Dezelfde wijkwerker tipte me dat ze in Gestel met een Werkplaats Financiën waren begonnen en die wilden uitrollen over de hele stad op plekken waar dat nodig was. Zij was wijkwerker in Tongelre en vroeg waarom ik de werkplaats dáár niet opstartte. Samen met de toenmalige coördinator en een klankbordgroep hebben we de Werkplaats Financiën neergezet. We waren inmiddels uitgegroeid tot vier werkplaatsen. In 2018 werden we Werkplaats Financiën XL. Budgetcoaches van de gemeente en sociale raadslieden sloten zich bij ons aan. Ze zagen dat we veel mensen binnenkregen die normaal niet zo gauw kwamen. Het was bij ons veel laagdrempeliger, je zit in de wijk, de mensen lopen gemakkelijker binnen. De aanloop was enorm. Soms wel 23 mensen tijdens een inloop. In twee uur tijd moesten we hen dan met een paar vrijwilligers snel te woord staan. We namen uitgebreider de tijd op vervolgspraken om hen echt te

kunnen helpen. En zo zijn we gegroeid naar momenteel zeven locaties in de stad met tien inlopen.

We hadden 45 vrijwilligers maar door corona hebben we een kerngroep van zo'n twintig mensen over. Anderen zijn bang om te komen helpen, zijn vaak op leeftijd en hebben toch schrik om besmet te raken. Het aantal vrijwilligers neemt wel weer toe. Ze werken snoeihard. Er zijn vrijwilligers die hier elke dag komen. In het laatste jaar dat we gewoon gedraaid hebben, 2019, zaten we op zo'n 2.400 inwoners die we hielpen. Dat zijn unieke bezoeken. Met corona was ook dat minder maar we zitten alweer bijna op het oude niveau. Dat is een behoorlijk aantal ja. Er zijn ook inwoners die vaker terugkomen. De problemen zijn heel verschillend. Van een brief niet kunnen lezen tot aan huisuitzettingen. Vaak hebben ze nog geen contact met een maatschappelijke professional en dan kloppen ze bij ons aan wanneer ze weer een brief hebben gekregen van een instantie. Wij leggen het contact met de professional, bijvoorbeeld van WIJ Eindhoven. Ondertussen brengen wij de situatie in kaart. We maken een overzicht van de inkomsten en uitgaven, de schulden. Dat gaat dan naar een generalist. Wij zorgen voor maximaal twee betalingsregelingen. Bij meer dan twee schuldeisers treft de professional de regelingen. Als de schuld niet binnen drie jaar kan worden afgelost, komt men in aanmerking voor een schuldsaneringstraject. Wij doen alles wat daar tussenin zit: een simpele brief lezen, formulieren invullen,



ONDERSTROOM
DE STAAT VAN
SOCIAAL NEDERLAND

bijdragen aanvragen, individuele inkomstentoeslag, administratie ordenen, stressreductie en heel veel praten. Dat is het eerste dat we doen. Praten, en koffie drinken: vertel maar, waar zit je mee? Hoe kunnen wij je helpen? We veroordelen nooit, er is alleen maar begrip: ‘We pakken het samen op’ en ‘je staat er niet alleen voor’. Dat hebben mensen nodig. Er wordt in de maatschappij veel gepraat over eigen kracht. Ik zie mensen die dat gewoon niet meer hebben. Zij kunnen zelf niet meer bedenken wat de volgende stap zou moeten zijn.

Als je langdurig met stress leeft door schulden gaat je IQ dertien punten omlaag. Dat is wetenschappelijk bewezen. Mensen raken verlamd. Ze kunnen niet meer plannen, niet meer vooruit kijken en gaan in onze ogen rare dingen doen. Waarom koop je nu schoenen als je morgen je huur moet betalen? Dat is de stress van de dag die verlamt. Die 2.400 zijn het topje van een ijsberg. Wat er onder water zit, weten we niet. Iemand met schulden wacht gemiddeld vijf jaar voor hij of zij zich meldt voor hulp. Dat is schrikbarend.

Ik ben blij met de vroeg-signalering van de gemeente. Bij een paar maanden huurachterstand bijvoorbeeld gaat er een alarmbel rinkelen. De vroeg-signaleerder gaat erop af met de vraag of ze kunnen helpen. Dat is goed, want dan word je snel betrokken bij het schuldenproces, dan kun je nog veel veranderen en beter helpen. Want op een gegeven moment houdt het op. Schuldeisers willen dan niet meer meewerken, en dan zit er niks anders op dan een schuldsaneringstraject. Dat is best heftig want je zit er drie tot vijf jaar aan vast. Je moet aan allerlei verplichtingen voldoen en mag geen nieuwe schulden maken.

Financiële problemen komen nooit alleen. Je wordt ziek en krijgt problemen of je hebt problemen en wordt daardoor ziek. Of werkloos. Het is altijd en-en. Als je financiële problemen hebt, heb je stress. Dat is niet goed voor je gezondheid. Het is ingewikkelde problematiek. Je kunt het één niet uitschakelen zonder het ander. Het betreft alle lagen van de bevolking. Veel mensen met een niet westerse achtergrond. Als je de taal niet machtig bent, is het heel moeilijk om je financiën goed te regelen. Dat is natuurlijk heel triest want hierdoor maak je ook gelijk een valse start. Een schrijnend voorbeeld was een jongen van 21 met een miljoen euro schuld. Had een eigen zaak

maar vertrouwde de verkeerde mensen. Gezinnen die op straat worden gezet. Een ouder echtpaar, altijd gewerkt, een klein pensioentje, maar moest naar de Voedselbank omdat ze ziek werden. Ze hadden medische kosten, en konden die niet meer betalen. Als de medische kosten verder reiken dan de verzekering komen die voor eigen rekening. Niet alles wordt vergoed. En dan kun je met alleen AOW en een pensioentje ineens een groot probleem hebben. Kun je als tachtigjarige naar de Voedselbank. Gelukkig is er een aantal goede doelen waarop we een beroep kunnen doen. Vragen we of ze misschien een matras beschikbaar hebben, of speciale schoenen, of tandartskosten voor hun rekening willen nemen. Soms komen mensen met tassen vol papieren binnen. Soms met een nette map. Soms hebben ze helemaal niks. Mensen die dakloos zijn geweest hebben niks. Dan moet je ook nog bewijzen waar je al die nachten

‘WE VEROORDELEN
NOOIT, ER IS ALLEEN
MAAR BEGRIP: **‘WE
PAKKEN HET SAMEN
OP’ EN ‘JE STAAT ER
NIET ALLEEN VOOR’**

geslapen hebt. Moet je weer handtekeningen hebben. Voor de gemeente. Maar het is voor mensen vaak moeilijk om alles goed geregeld te hebben, daar moet je digitaal vaardig voor zijn en zo veel weten. Hoe een computer werkt, hoe je bestanden moet meesturen of kunt afdrukken. Dat kunnen best veel mensen niet. Sommigen zie je heel zwaar binnen komen. De tranen zitten hoog, er wordt veel gehuild bij ons. Na de eerste afspraak en eerste hulp volgt vaak de opluchting. Inwoners vinden het fijn om door ons te worden geholpen. Het kan iedereen gebeuren. Mij morgen, jou overmorgen. Als gevolg van scheiding, er overkomt je iets. Er hoeft maar iemand je bankrekening leeg te halen en als je dat niet kunt bewijzen, heb je een probleem. Je hoeft er niet zelf schuld aan te zijn. Er is best veel armoede. Ik zie ouders die nog geen fietsje kunnen kopen voor hun kind. Ik denk dat mensen met name in het onderwijs getraind zouden moeten

worden om problemen te kunnen signaleren. Kinderen die in de winter lang doorlopen in open schoentjes, geen eten meekrijgen naar school of lang in een zomerjasje lopen. Niet mee mogen op schoolreisje, ziek zijn voor een verjaardagsfeestje, als ze moeten trakteren. Dat zijn signalen van armoede. Daar kunnen we met z’n allen veel alerter op reageren. Mensen helpen en hen de weg wijzen. In veel andere culturen in Nederland helpen families elkaar. Het inkomensysteem van de overheid is voor veel mensen te ingewikkeld. De Belastingdienst, toeslagen, je maakt een fout en je moet meteen terugbetalen, of je weet niet dat je je inkomen moet aanpassen. Het wordt door de overheid allemaal als bekend verondersteld maar dat is niet zo. Het is jammer dat het uitgangspunt van de overheid wantrouwen is. Bewijs maar dát... Waarom gaan we niet uit van vertrouwen, en als iemand de boel besodemietert, controleer hem of haar dan. Het gros van de mensen wil de boel niet bedonderen. Je krijgt van je familie twintig euro op je rekening gestort omdat je je huur niet kunt betalen en dan moet jij bewijzen waar je die twintig euro vandaan en voor nodig hebt.

Ik vind: ga in gesprek met mensen in plaats van onmiddellijk straffen. Leg het systeem uit. Mensen zijn welwillend, bedoelen het goed en weten vaak niet wat ze verkeerd hebben gedaan. De gemeente wil echt wel veranderen, het systeem gemakkelijker maken, maar we zitten vastgeroest in een bepaalde manier

van werken. Dat draai je niet zomaar terug. We hebben het met z’n allen ingewikkeld gemaakt. Door onze goede naam slagen wij erin om te kunnen helpen. We doen het samen. Dat geeft ook een goed gevoel. Dan denk ik: hebben we toch iets bereikt. Mensen kunnen zo dankbaar reageren, zo blij zijn met ons.

‘IK VIND: GA IN GESPREK
MENSEN IN PLAATS
VAN ONMIDDELLIJK
STRAFFEN. **LEG HET
SYSTEEM UIT. MENSEN
ZIJN WELWILLEND’**

Er was een vrouwtje dat geen Nederlands spreekt maar wel wat Engels: ‘Your boy is good, your boy is good!’ Mijn advies aan inwoners met financiële problemen is: ga altijd het gesprek aan! Er is vaak veel meer mogelijk dan je denkt. En als het niet lukt of als je het niet durft: kom langs, bel, maak een afspraak en kom gewoon! Schaam je niet. We werken met ervaringsdeskundigen maar ook de niet-deskundigen bij ons hebben vaak al meer dan genoeg gezien. Wij weten echt wat er in de wereld speelt.” 🗨️

De Vrijwillige Hulpdienst Eindhoven opereert onder de naam Maatje040. Het gaat om vrijwilligerswerk voor en door Eindhovenaren. Het kantoor staat in de Piuslaan (74A). Onderdeel van Maatje040 is de Werkplaats Financiën XL die ooit begon als burgerinitiatief. Hier kunnen mensen terecht met financiële zorgen. Zij worden met raad en daad bijgestaan door deskundige en ervaren vrijwilligers. Chantal Cliteur is coördinator van de Werkplaats. Zij is ervaringsdeskundige. Een paar financiële tegenslagen kunnen voldoende zijn om ernstig in de problemen te raken. De Werkplaats kan altijd hulp gebruiken. Aanmelden als vrijwilliger kan via 040-7601777 of chantalcliteur@maat040.nl. Meer info via werkplaatsfinancienxl.nl.