

Helpen met geldzaken

INTERVIEW

14

PRATEN OVER GELDZORGEN

(Doodeng, maar levert veel op)

In een speciale Nibud-training leren medewerkers van financiële instellingen hoe ze in hun privésituatie mensen met dreigende geldproblemen kunnen helpen. Ook als dat voor beide partijen misschien wat ongemakkelijk voelt. Nibud-directeur Arjan Vliegenthart: “Waar mensen naast andere mensen gaan staan en op een goede manier het gesprek voeren over geldzorgen, komt de oplossing een stuk dichterbij.”

Uit de koopkrachtberekeningen van het Nibud blijkt dat 2021 voor veel mensen een financieel zwaar jaar zal worden. Nibud-directeur Arjan Vliegenthart vertelt hoe in de eerste coronagolf kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt als eerste hun baan verloren of hun opdrachten zagen verdampen en dat de verwachting is dat dit steeds meer mensen zal raken. “De crisis zal breed neerdalen in de samenleving.”

Grip houden op je financiën wordt belangrijker dan ooit. Maar voor veel Nederlanders is het lastig om het inzicht en de kennis die daarvoor nodig is, te krijgen, signaleert Vliegenthart. Zo blijkt uit onderzoek dat 27 procent van de huishoudens niet weet of ze recht hebben op toeslagen. Vliegenthart: “Zeker als je inkomen onder druk staat is het heel belangrijk om goed geïnformeerd te zijn over je rechten.”

Daarnaast is het belangrijk op tijd om hulp te vragen. Ook daar gaat het vaak mis. Vliegenthart: “Gemiddeld zit er vijf jaar tussen het ontstaan van de eerste schulden en het krijgen van hulp vanuit de schuldhulpverlening. Dat kan er mee te maken hebben dat mensen zelf de ernst van de situatie niet inzien, maar vaak komt dit doordat er nog altijd een taboe rust op geldzorgen.”

SCHAAMTE

Mensen proberen hun geldsores eerst zelf op te lossen. Schaamte speelt hierin een grote rol, zo bleek ook uit onderzoek van Rabobank (zie kader).

Volgens Vliegenthart heeft deze schaamte te maken met de hoge calvinistische moraliteit die wij rondom schulden hebben gelegd. “Als het niet goed gaat met je, dan poch je daar niet mee. Gaat het om financiële schulden dan zijn wij Nederlanders daarin misschien nog wel een slagje erger. In het Nederlands heb je maar één woord voor schuld en dat maakt het begrip zowel financieel als moreel.”

Hoe mooi zou het zijn als medewerkers in de financiële sector mensen in hun eigen omgeving net even dat duwtje voorbij de schaamte kunnen geven door zelf een luisterend oor en mogelijk wat hulp te bieden? Een gegeven waar het Nibud op in heeft gespeeld door een bestaande training voor vrijwilligers te bewerken voor medewerkers van financiële instellingen (zie kader). Vliegenthart. “De training ‘Helpen met geldzaken’ is gestoeld op de gedachte: mensen helpen mensen. Schulden hebben is vaak heel eenzaam. We weten dat waar mensen naast andere mensen gaan staan en op een goede manier het gesprek kunnen voeren, de oplossing een stuk dichterbij komt. Mensen die bij een bank of verzekeraar werken hebben affiniteit en gevoel bij geldzaken en dat maakt ze bij uitstek geschikt voor het voeren van een goed gesprek hierover. Daar zetten we op in.”

BIJDAGEN

Serge Mans is strategisch accountmanager bij Aegon Cappital en wel gewend dat hij in eigen kring wordt gezien als iemand met verstand van geldzaken. Mans: “De drempel om wat algemene informatie te vragen is laag. Maar om echt hulp te bieden aan een bekende is best wel spannend. Het betekent dat iemand zich wat meer bloot moet geven. Juist voor een buurman, familielid of vriend kan dat lastiger zijn.”

Nadat hij van een collega over de training hoorde, meldde hij zich direct aan. “De Nederlandse eco-



Arjan Vliegenthart

nomie lag door de pandemie in shock te wachten op wat zou komen, op het werk was het relatief rustig en ik zat feitelijk aan de zijlijn te kijken hoe een deel van Nederland zich keihard inzet om mensen in gezondheidsproblemen te helpen. Ik vond dit een geweldige kans om op mijn manier toch ook iets te kunnen bijdragen.”

Hij prijst de veelzijdigheid van de cursus en de vele nieuwe informatie die hij kreeg. “Alle aspecten kwamen aan bod. Hoe ga je een gesprek aan? Waar kun je mensen mee helpen? Waar vind je hulp? Hoe maak je een financieel plan?”

Het aangaan van het gesprek vindt Mans in de praktijk nog altijd het lastigste onderdeel. “Maar waar ik voor deelname aan de cursus het onderwerp eerder zou mijden, heb ik nu juist geleerd signalen op te vangen. Ik durf nu wel te vragen waar iemand zich precies zorgen om maakt. Ik heb nu wel het lef om te luisteren naar iemands situatie. Ik hoef iemand niet van A tot Z uit de schulden te helpen. Maar ik kan al zoveel bieden door te wijzen op wat het Nibud allemaal heeft klaarliggen of waar iemand verder terecht kan met zijn hulpvraag. Ben je de schaamte voorbij en de drempel over dan gaat er een wereld voor je open. Voor mij persoonlijk is dit een heel gave manier om in deze lastige tijd toch iemand te kunnen helpen.”

Helpen met geldzaken

INTERVIEW



INZICHT EN OVERZICHT

Dat geldt ook voor Jeannette van Everdingen, werkzaam bij ABN AMRO MeesPierson en heeft gewerkt als vrijwilliger bij Humanitas. Ze helpt mensen zelfredzaam te worden op financieel gebied en verleent hulp bij schuldproblemen. Ze is één van de initiatiefnemers van de Nibud-training 'Hulp bij je geldzaken' binnen ABN AMRO. Achthonderd collega's volgden deze training. Ze ontving hierover veel positieve feedback. Zelf heeft ze de training ook gevolgd en vond het erg waardevol. "Je ontvangt veel praktische handvatten om mensen met geldproblemen op weg te helpen, je kunt na training meteen aan de slag."



Serge Mans, Jeanette van Everdingen

Ze herkent de schroom van bekenden om zich bloot te geven die Mans omschrijft, maar heeft zelf ook de ervaring dat je uitspreken over geldproblemen juist de moeite waard is. "Erover praten geeft mensen vaak al een goed gevoel en hulp van een ander helpt hen meer inzicht te krijgen over hun geldzaken. Vaak zijn ze totaal het overzicht van hun financiën kwijt, en als je kunt helpen dat weer inzichtelijk te krijgen is dat een eerste grote stap vooruit. De coronacrisis raakt veel mensen op financieel gebied. Het is mooi dat onze collega's en medewerkers van andere banken en financiële instellingen met hun kennis, kunde en enthousiasme hierbij willen helpen."

CORONASOLIDARITEIT

Vliegenthart prijst de uitnodigende houding van de banken die bij de uitbraak van de coronacrisis vrij eenduidig hebben aangegeven een deel van de oplossing te willen zijn. "De banken en Nederlandse Vereniging van Banken proberen ook onder andere via de Nederlandse Schuldhulprouwe actief een bijdrage te leveren aan het bespreekbaar maken van financiële problemen."

De Nibud-directeur woonde zelf een keer een afsluitend webinar bij en het viel hem op dat dit voor veel medewerkers "een feest van de herkenning" was. "Iedereen worstelt met soortgelijke vragen: hoe open ik het gesprek, hoe toon ik compassie, hoe kom ik niet te bemoeierig over? De training Helpen met geldzaken maakt je hierin wegwijs en sluit duidelijk aan op een behoefte. Er is minder schaamte over schulden en veel coronasolidariteit: mensen kijken meer naar elkaar om." —

SCHAAMTE OVER SCHULDEN

Op praten over geldzorgen rust nog altijd een taboe, zo blijkt uit een onderzoek van de Rabobank. Zo'n 39 procent van de Nederlanders tussen de 20 en 75 jaar geeft in een enquête van RaboResearch aan niet met goede vrienden of familie te praten over financiële problemen of twijfels over geldzaken. Meer dan de helft van hen geeft aan voor zulke zaken ook niet naar een specialist te gaan voor (betaald) advies. Schaamte speelt hierbij een grote rol. Zeker het delen van financiële zorgen buitenshuis wordt als gênant ervaren. Binnenshuis is men openhartiger, al geeft bijna 10 procent aan liever niet met de partner te praten over schulden of het aanspreken van spaargeld.

NIBUD-TRAINING HELPEN MET GELDZAKEN

In de Nibud-training Helpen met geldzaken leren medewerkers van banken en verzekeraars om mensen in hun eigen omgeving te ondersteunen bij geldzaken. Ze krijgen inzicht in de eigen rol en leren grenzen aan te geven in de ondersteuning. De training bestaat uit acht online lessen en wordt afgesloten met een gezamenlijk webinar.

Tot dusver volgden bijna 4.500 medewerkers van Aegon, Rabobank, ABN AMRO, de Volksbank, Achmea, Nationale Nederlanden, Verbond van Verzekeraars, Schouten Zekerheid en ING de training. Gemiddeld beoordelen zij de training met een 8,2.