

SCHULDIG



A
F
S
T
U
D
E
R

P
R
O
J
E
C
T

**EEN ONTWERP VOOR HET ONDERSTEUNEN VAN MENSEN MET
SCHULDEN BIJ HET DOORBREKEN VAN HET TABOE,**
door hun persoonlijke behoeften te beantwoorden.

Masterscriptie:
Technische Universiteit Delft
Industrial Design Engineering
Msc Design for Interaction

Titel:
Schuldig
Een ontwerp voor het ondersteunen van mensen
met schulden bij het doorbreken van het taboe,
door hun persoonlijke behoeften te beantwoorden.

Gepresenteerd op 19 juni 2019

Geschreven en ontworpen door Wies van Lieshout

Supervisors:
Catelijne van Middelkoop
Froukje Sleeswijk Visser

SCHULDIG



**EEN ONTWERP VOOR HET ONDERSTEUNEN VAN MENSEN
MET SCHULDEN BIJ HET DOORBREKEN VAN HET TABOE,**
door hun persoonlijke behoeften te beantwoorden.



WIES VAN LIESHOUT

VOORWOORD

Mijn persoonlijke motivatie om een project over het hebben van schulden te doen komt uit iets wat al van kinds af aan een deel van mijn persoonlijkheid is. Namelijk het opkomen voor onrecht. Als klein kind merkte al ik onrechtvaardigheid op. Dan vroeg ik vaak aan mijn vader en moeder waarom bepaalde dingen gaan zoals ze gaan of zijn zoals ze zijn. Na even nadenken kwam ik dan tot de conclusie 'dat vind ik echt niet kunnen'. Door mijn leeftijd kon ik op dat moment niet veel meer doen dan er iets van zeggen. Maar gelukkig is dat nu anders. Ik zie het afstuderen als een mogelijkheid om eindelijk iets te doen voor iets wat me raakt door onrechtvaardigheid. Toen ik de documentaire serie 'Schuldig' van Sarah Sylbing en Ester Gould zag wist ik dan ook meteen, dat ik de mensen uit de serie niet kon laten zitten. Dat is dan ook de reden dat ik dit onderwerp met beide handen heb aangegrepen en er vol overgave aan heb gewerkt. Soms zelf met zoveel overgave dat dat zijn tol eiste.

Ik wil mijn chair Prof. Catelijne van Middelkoop en mijn mentor Dr. Ir. Froukje Sleeswijk Visser dan ook enorm bedanken voor hun begeleiding en begrip. Catelijne wil ik bedanken voor de hoeveelheid input aan ideeën die je altijd had en het oneindige vertrouwen wat jij leek te hebben in dit project. Froukje wil ik bedanken voor de altijd wijze lessen over het aanpakken van een interview, sessie of workshop, maar ook voor de les dat als ik met gezond verstand en empathische voelsprietten te werk ga, het wel goed komt.

6

Daarnaast wil ik Kaj Burema en Rony Hague van Stop de Schulden Rotterdam Noord bedanken voor het warme ontvangst in de onrechtvaardige wereld van schulden. Door hen heb ik de werkelijkheid kunnen zien en meemaken en stond ik dichtbij mijn doelgroep. Daarnaast wil ik hen bedanken voor hun flexibiliteit en de mogelijkheid tot het uitvoeren van kleine interventies. Daarnaast wil ik Wil en Hamid van Rotte Talent bedanken voor hun openheid en meedenken aan mijn project. Ook wil ik Goof van den Heuvel van Quiet Rotterdam bedanken voor het mogelijk maken van de workshop via het Quiet Rotterdam netwerk. Daarnaast zijn er nog een aantal mensen die mij veel over schulden, de wijk en de organisaties en initiatieven daarbinnen hebben geleerd. Daarvoor wil ik hen bedanken: Roy Geurs (Strategisch adviseur maatschappelijke ontwikkeling Gemeente Rotterdam), Wijkraad het Oude Noorden, Khalid Majd (Sociaal Raadslid), Veronique (inwoner van het Oude Noorden), Voedselbank Rotterdam, Yvette Hurkens en Tessa van Berkel (Quiet Den Bosch), Huis van de Wijk 't Klooster en Huis van de Wijk de Mozaïek.

En natuurlijk als laatst maar zeker niet als minste wil ik alle mensen bedanken die hebben deelgenomen aan een of meerdere van de interviews, contextmappingsessies, workshops of evaluaties. Zonder jullie was dit project er niet geweest.

SAMENVATTING

Het huidige systeem rondom schulden biedt weinig ruimte voor een menselijke aanpak en dus voor het aansluiten op de behoeften van het individu. Dit heeft een slecht mentaal functioneren door stress als gevolg. Daarnaast zorgt het ervoor dat je gedrag meer aangestuurd wordt door emotie, wat kan leiden tot een grote stapel ongeopende enveloppen en het verzwijgen van schulden. Door beide redenen hebben veel mensen met schulden het gevoel dat ze niet meer deel kunnen nemen aan de maatschappij. In sommige gevallen leidt dit tot sociale isolatie en depressie. Dit alles wijst naar het taboe dat bestaat rondom schulden, wat ervoor zorgt dat veel schulden onzichtbaar blijven voor bijna iedereen.

Het doel van dit project is daarom het ondersteunen van mensen met schulden bij het doorbreken van het taboe, door hun persoonlijke behoeften te beantwoorden. Waardoor uiteindelijk al deze negatieve consequenties kunnen afnemen.

In het onderzoek heeft de persoon met schulden telkens centraal gestaan. Het onderzoek heeft zich gefocust op de wijk het Oude Noorden in Rotterdam, omdat 21% (Idem, 2016) van de huishoudens in deze wijk problematische schulden heeft. Daarnaast is de wijk aan het gentrificeren, wat een diversiteit in cultuur en inkomen als gevolg heeft. Daarom moet men behoedzaam zijn voor de verdringing van oorspronkelijke bewoners of conflicten tussen beide groepen.

Uit dit onderzoek blijkt dat mensen met schulden het gevoel hebben geen erkenning te krijgen voor hun problemen en bestaan als persoon, bijvoorbeeld van hulpverleners, kennissen of buurtgenoten. Ook moeten zij vaak al hun autonomie uit handen geven wanneer ze hulp krijgen, hoewel het over belangrijke beslissingen gaat. Daarnaast verliest iemand het vertrouwen op zijn kunnen en is er tijdens het oplossen van schulden vaak weinig mogelijkheid tot het ontwikkelen van nieuwe competenties. Daarnaast blijkt dat er een mentaliteitsverandering nodig is, om ervoor te zorgen dat het taboe doorbroken kan worden. Daarom focust dit project zich op het teweegbrengen van een mentaliteitsverandering bij buurtgenoten en tegelijkertijd op het vervullen van de 3 fundamentele psychologische behoeften die mensen met schulden op dit moment missen: competentie, autonomie en erkenning.

Dit alles wordt bereikt met het concept DEBT. Dit concept biedt de debiteur een podium om erkenning te krijgen voor zijn problemen door de nadruk te leggen op zijn eigen kracht. Het concept begint met een creatieve workshop waarin mensen met schulden brainstormen over wat ze allemaal kunnen doen met hun oude enveloppen die ze krijgen. De productideeën die in de workshop bedacht zijn worden uitgewerkt tot design producten, gemaakt van bijvoorbeeld belastingdienst of gemeente Rotterdam enveloppen. Om deze producten heen wordt vervolgens een campagne georganiseerd gericht op yuppen in de wijk het Oude Noorden. Door het in aanraking komen met de campagne, lezen zij het verhaal van een wijkgenoot met schulden.

Dit zorgt ervoor dat ze uiteindelijk anders over hen gaan denken en zich meer betrokken voelen. Door DEBT. voelen mensen met schulden zich weer sterk genoeg om over hun schaamte heen te stappen en zo samen het taboe rondom schulden te verbreken.



INHOUD



INTRO	10
METHODE	18
GELD	21
SCHULDEN	23
OUDE NOORDEN	27
SCHULDENSYSTEEM	40
ERVARING DEBITEUR	66
IDEEËN	81
CONCEPT	95
CREATIEVE WORKSHOP	101
PRODUCT	125
CAMPAGNE	156
EVALUATIE CONCEPT	170
EVALUATIE PROCES	175
BRONNENLIJST	177

INTRO

Ook al is het niet altijd zichtbaar, er zijn erg veel huishoudens in Nederland die in de schulden zitten. In 2015 had bijna 1/5 van de huishoudens problematische schulden of kans om in problematische schulden te komen (Panteia, 2015). Daarnaast waren de schulden van bijna de helft van deze huishoudens onzichtbaar, wat betekent dat ze niet geregistreerd staan bij een schuldhulpverleningsorganisatie (Panteia, 2015). Dit zou kunnen wijzen op de schaamte die iemand met schulden voelt. Maar ook op het taboe dat bestaat wanneer het gaat om praten over schulden in onze maatschappij. ‘Schuldenaren’ worden overspoeld door de hoeveelheid bureaucratische, en voor velen van hen onbegrijpelijke, brieven die zij ontvangen (afbeelding 1). De manier waarop ze worden behandeld door het systeem, andere mensen en de manier waarop men over hen denkt mondt vaak uit in een gevoel van vernedering. Wat veel negatieve gevolgen heeft voor het welzijn van mensen die schulden hebben. Volgens Tiemeijer, W. (2016) ervaren mensen die schulden hebben acute stress, waardoor denken aan schulden de hele gedachte capaciteit kan overnemen, wat kan leiden tot een afname van het mentale functioneren. Daardoor is het waarschijnlijk om in een neerwaartse spiraal terecht te komen. Iemand zijn gedrag zal worden gedreven door emotie en reflex (Arnsten, 2009), wat kan leiden tot minder goede beslissingen. Zoals bijvoorbeeld het verzwijgen van of liegen over het hebben van schulden, zoals wordt

opgemerkt door veel schuldhulpverleners. Sociale isolatie en het gevoel niet meer deel te kunnen nemen aan de maatschappij kan hier een consequentie van zijn.

Ik heb opgemerkt dat het huidige systeem rondom schulden weinig ruimte biedt voor een menselijke benadering. Het is een bureaucratisch systeem met weinig aandacht voor wat het individu nodig heeft om zijn of haar problemen op te lossen.

Er zijn verschillende voorbeelden waarin deze onmenselijke benadering zich manifesteert. Bijvoorbeeld in de Nederlandse taal. Het woord ‘schuld’ wordt gebruikt voor het hebben van monetaire schulden en wordt ook gebruikt voor het schuldig zijn aan iets, waardoor er een directe link is tussen beide betekenissen. Deze directe link blijkt wel uit de vertaling van het woord ‘schuldig’ in Van Dale (zie afbeelding 2). Het verplicht zijn te betalen krijgt zelfs de eerste plek, hoewel we in de volksmond vaker de tweede of derde vertaling gebruiken. Deze link tussen monetaire schuld hebben en schuldig zijn is in andere talen, zoals bijvoorbeeld in het Engels, niet het geval. Het lijkt er dan ook op dat de algemene opinie in Nederland hierop gebaseerd is: wanneer iemand schulden heeft, is diegene daar zelf schuldig aan. Ook het systeem lijkt hierop te zijn gebaseerd, aangezien iemand tot in het jaar 2013 tussen criminelen in de gevangenis kon worden gezet door de overheid om te boeten voor zijn schulden.

schul·dig (bijvoeglijk naamwoord, bijwoord)

- 1** verplicht te betalen: *hoeveel bent u hem nog schuldig?*
- 2** verplicht, gehouden tot: *iem. gehoorzaamheid schuldig zijn*
- 3** de schuld dragend; = strafbaar: *zich aan iets schuldig maken*

Afbeelding 2: Vertaling 'schuldig' - Van Dale

Een ander voorbeeld van deze onmenselijke benadering is dat mensen met schulden 'saneringsrijp' moeten zijn om te worden toegelaten tot het programma van schuldsanering. 'Saneringsrijp' zijn houdt in dat de 'schuldenaar' alle vaste lasten van de afgelopen twee maanden betaald moet hebben en dat er geen nieuwe schulden in deze periode zijn ontstaan. Dit is, volgens Frederik (2017), een beetje zoals pas worden opgenomen in een afkickkliniek wanneer je twee maanden volledig nuchter bent geweest, wat geen gemakkelijke opgave is als je verslaafd bent.

Ook is het me opgevallen dat het systeem gedreven wordt door een snel groeiende economie die vraagt om automatisering

wegens het besparen van tijd en kosten en het stimuleren van technologie. Ook dit kan een negatieve impact hebben op de menselijkheid van het systeem. Een voorbeeld hiervan verschijnt wanneer iemand herkeurd moet worden door het UWV. Een groot boekwerk aan vragen moet dan worden ingevuld. Voor Ditte van de serie Schuldig (2017), is daar ook de volgende vraag in opgenomen: 'Ben je in staat om beide armen 360 keer per uur, gedurende 4 werkuren, over een afstand van 70 centimeter op en neer te bewegen?'. Voor Ditte en voor mij is dit geen vraag die door een mens te beantwoorden is.

Afbeelding 1: Een installatie van schuldenpost.

PROBLEEM DEFINITIE

Het huidige systeem rondom schulden biedt weinig ruimte voor een menselijke aanpak en dus voor het aansluiten op de behoeften van het individu. Dit heeft veel negatieve gevolgen voor mensen die schulden hebben, zoals een slecht mentaal functioneren door stress. Daarnaast heeft het als gevolg dat je gedrag meer wordt aangestuurd door emotie, wat kan leiden tot het verzwijgen van schulden. Door beide redenen hebben veel mensen met schulden het gevoel dat ze niet meer deel kunnen nemen aan de maatschappij. In sommige gevallen leidt dit tot sociale isolatie en depressie. Dit alles wijst naar het taboe dat bestaat rondom schulden, wat ervoor zorgt dat veel schulden onzichtbaar blijven voor de meesten onder ons. Dit project focust zich op het hebben van meer aandacht voor de behoeften van het individu in het schuldentraject, waardoor het taboe doorbroken kan worden. Zodat negatieve consequenties, zoals sociale isolatie, af kunnen nemen.

OPDRACHT

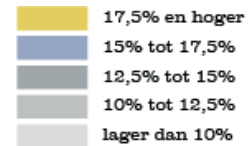
Uit dit onderzoek blijkt dat er een mentaliteitsverandering nodig is, om ervoor te zorgen dat het schulden systeem positief kan veranderen. Daarom wil ik een installatie ontwerpen, in de wijk het Oude Noorden, die mensen met schulden ondersteunt bij het doorbreken van het taboe rondom schulden, door hun persoonlijke wensen en behoeften te beantwoorden. Deze installatie zal een mentaliteitsverandering als gevolg hebben door schuldenaren met hun verhaal in contact te brengen met andere wijkgenoten. Mijn onderzoek gaat daarom over de relatie van de schuldenaar met zijn schulden, met het systeem en met de mensen om hen heen.

PROBLEEM GROOTTE

Zoals beschreven in de inleiding had in 2015 bijna 1/5 van de huishoudens in Nederland problematische schulden of kans daarop. Dat betekent dus minimaal 1.322.000 huishoudens in 2015. Een groot deel daarvan zijn huishoudens die onzichtbaar in de schulden zitten. Dit betekent dat deze huishoudens niet geregistreerd staan bij een van de schuldhulpverleningsorganisaties (Panteia, 2015). Volgens Panteia (2015) ligt het aantal huishoudens dat formele schuldhulpverlening ontvangt in 2015 op minimaal 2,5%. Dit houdt in dat ze deelnemen aan het WSNP (de schuldsanering) of dat ze zijn geregistreerd bij een (schuld)hulpverlenende instantie die is aangesloten bij de NVVK (de branchevereniging voor schuldhulpverlening). De grootste groep zijn dus de huishoudens met onzichtbare schulden. Juist deze groep is interessant voor mijn project.

Deze onzichtbare groep is niet gelijkmatig verdeeld over Nederland. De verschillende arbeidsregio's van ons land kampen met verschillende maten van schulden. In afbeelding 3 gebaseerd op onderzoek van Panteia (2015) zijn de onzichtbare huishoudens (met risico op) problematische schulden weergegeven per arbeidsregio van Nederland. De maatstaf die hiervoor gebruikt is, is de Monitor Betalingsachterstanden, een telefonische- en internet enquête met ongeveer 9.500 deelnemers. Van deze deelnemers is bepaald aan de hand van risico-indicatoren of er sprake is van problematische schulden of een risico daarop.

Zoals te zien is in afbeelding 3 zijn de minst risicovolle arbeidsregio's, waar minder dan 10% van de huishoudens problematische schulden hebben, lichtgrijs gekleurd. Een voorbeeld van een regio met minder dan 10% van de huishoudens met (risico op)problematische schulden is arbeidsregio Zeeland. De meest risicovolle regio, met meer dan 17,5%, is arbeidsregio Rijnmond met als centrum gemeente Rotterdam.



Afbeelding 3: (risico op) problematische schulden over de verschillende arbeidsregio's van Nederland (Panteia, 2015)

SCOPE BEPALING

Rotterdam

In afbeelding 3 hebben we gezien dat arbeidsregio Rijnmond met als centrum gemeente Rotterdam, de meest risicovolle regio is als het gaat om problematische schulden. Daarom zal er voor dit project worden ingezoomd op Rotterdam. Volgens RoSa (2017) heeft de Rotterdamse Kredietbank 24.000 klanten die een gemiddelde schuld van €46.000 hebben. Maar dat zijn lang niet alle Rotterdammers met schulden, volgens Idem (2016) zijn dat er namelijk 108.000. Op de 638.712 inwoners is dat een behoorlijk hoog aantal (17%), wat volgens Panteia (2015) zelfs nog hoger ligt. Volgens Idem (2016) had 22% van de Rotterdamse huishoudens een inkomen onder 110% van het wettelijk sociaal minimum. Terwijl dat percentage landelijk op 12% lag. Daarnaast is het zo dat Rotterdam kampt met langdurige armoede. Volgens Idem (2016) is zo'n 12% van de Rotterdamse huishoudens in 2013 langdurig arm. Wat betekent dat zij al meer dan vier jaar een te laag inkomen hebben.

Ook in Rotterdam is het risico op schulden niet gelijkmatig verdeeld over de gemeente. Volgens Idem (2016) zijn de drie gebieden met het laagste aandeel arme huishoudens Pernis (8%), Rozenburg (9%) en Hoek van Holland (10%). Daartegenover staan

de vijf wijken die het grootste aandeel huishoudens met een inkomen van 110% van het sociale minimum of minder hebben: Feijenoord (31%), Delfshaven (30%), Charlois (25%), Kralingen-Crooswijk (25%) en Noord (22%). Om het onderzoek duidelijk te definiëren zal het zich focussen op een van deze wijken Rotterdam. Omdat ruimte voor de behoeften van het individu ontbreekt, ben ik van mening dat dit project gefocust moet zijn op een kleine bereikbare groep mensen, met wie intensief onderzoek en tests zijn uitgevoerd.

Wijk karakteristieken

Voor deze keuze is ook gekeken naar andere kenmerken. Zo heeft een wijk met een grote diversiteit in cultuur en inkomen de voorkeur. “Literatuuronderzoek toont namelijk aan dat als er meer hoogopgeleiden naar de stad komen, zij economische en sociale kracht meebrengen en soms ook rolmodel kunnen zijn. Tegelijkertijd kunnen er verdringingseffecten zijn en conflicten met oorspronkelijke bewoners.”

aldus Gemeente Rotterdam (z.d.). Hierdoor verwacht ik namelijk een interessante sociale samenhang.

Daarom heb ik R. Geurs geïnterviewd van Gemeente Rotterdam die het project Sterke Schouders coördineert. Een project dat initiatieven in kaart brengt die het evenwicht tussen sterkere en zwakkere bevolkingsgroepen bevorderen en ze vervolgens ook met elkaar in verbinding brengt. De bedoeling van het project is ervoor te zorgen dat sterke schouders, de zwakkere bevolkingsgroepen deels kunnen opvangen. Wat de zelfredzaamheid van de verschillende Rotterdamse wijken moet verhogen. Maar volgens R. Geurs (2018) is een ander doel het voorkomen dat er echte gentrification optreedt en de twee groepen dus meer gescheiden van elkaar gaan leven, of dat zelfs dat er een leegloop plaats gaat vinden van de armere, meer hulpbehoevende bevolkingsgroep. Meer informatie over Sterke Schouders en het interview met Geurs (2018) is te vinden in Bijlage I.

Het Oude Noorden

Een wijk die aan al deze kenmerken voldoet is de wijk het Oude Noorden. Deze wijk heeft een hoog percentage aan huishoudens met schulden (21%) (Idem, 2016). In deze wijk leeft 32% van de huishoudens onder de 110% van het sociaal minimum (Gemeente Rotterdam, 2018). Volgens Idem (z.d.) maken wijk gesprekspartners van het Oude Noorden zich zorgen over de inwoners die voor een langere tijd leven van een laag inkomen en die weinig perspectief hebben op het krijgen van werk. Volgens Idem (z.d.) bestaat deze groep voor een groot deel uit alleenstaande moeders, ouderen en jongeren met een migratie achtergrond.

Maar ook is deze wijk door Gemeente Rotterdam verkozen tot Kansrijke Wijk (Gemeente Rotterdam, 2018). Dit zijn wijken die extra aandacht en investering

hebben gekregen van de gemeente om ervoor te zorgen dat meer (hoger opgeleide) gezinnen zich daar vestigen. Zo is er veel geïnvesteerd in mooie buurttuinen, nieuwe woningen, hippe winkels en horecagelegenheden en een skatepark. De wijk is dus steeds meer aan het gentrificeren en daarbij moet men behoedzaam zijn voor verdringingseffecten voor oorspronkelijke bewoners. Of voor conflicten tussen nieuwe, vaak hoger opgeleide bewoners en oorspronkelijke meer hulpbehoevende bewoners. Dat zorgt voor een interessante sociale samenhang in deze wijk. Daarom is de wijk het Oude Noorden gekozen als onderzoekslocatie en uitvoergebied van dit project.





Afbeelding 5: Gemeente Rotterdam met het Centrum en de daaraan gelegen wijk Oude Noorden.

METHODE

Zoals eerder aangegeven gaat mijn project over de relatie van schuldenaar met zijn schulden, met het systeem en met de mensen om hen heen. Dit is dus de lens zijn waarmee naar het probleem gekeken is. Door deze scope te nemen staat de mens centraal en is dus vooral zijn of haar ervaring belangrijk. Later in het proces is bepaald hoe degene met schulden ondersteund kan worden en wat zijn of haar leven een beetje beter zal maken.

Het project is opgedeeld in 4 verschillende fases, namelijk: Verkennen & Analyseren, Ontwerp & Concept, Prototype maken & testen en Afronden.

Fase 1: Verkennen & Analyseren; In deze fase wordt het huidige systeem rondom schulden onderzocht. Daarnaast komt de huidige situatie waar schuldenaren zich in bevinden aan bod, net als de wijk het Oude Noorden en de behoeftes en wensen van schuldenaren. Methodes die hierbij gebruikt worden zijn contextmapping, interviews, het lezen van literatuur en het bijhouden van actualiteiten.

Fase 3: Prototype maken & testen: In deze fase staat een iteratieve research en design aanpak centraal. Met prototypes van de workshop wordt het concept getest. Door telkens kleine design aanpassingen te maken is er gebouwd aan de workshop. Daarnaast worden prototypes gemaakt van de producten maar ook van de foto. Hiervoor is gebruik gemaakt van referenties.

Fase 2: Ontwerp & Concept; In deze fase zijn de belangrijkste behoeftes en wensen in kaart gebracht om te gebruiken voor verdere ontwikkeling van een product. Parallel hieraan zijn ontwerprichtingen in kaart gebracht, waarbinnen ideeën zijn bedacht. Hierbij is rekening gehouden met de behoeftes van de mensen in schulden. Na evaluatie is het meest kansrijke idee gekozen.

Fase 4: Afronden; In deze fase zijn alle eindproducten geproduceerd ter oplevering van het project, zoals een prototype van het concept, het verslag en presentatie materiaal. Daarnaast is er geëvalueerd op het concept en het proces.

Op de volgende pagina is weergegeven hoe mijn proces, met zijn verschillende fases is verlopen. Daarbij wordt weergegeven welke methodes gebruikt zijn, en waar dat toe geleid heeft in het verslag. Zo wordt de bron van ieder hoofdstuk aangegeven.

F1**ACTIVITEITEN**Literatuur
onderzoekNieuws & media
onderzoekBijwonen wijk
vergaderingInterviews met
organisaties & expertsOriënterende
interviewsContext mapping
sessie**F2**Idee
generatieIdee
richtingenConcept
keuzeUitwerken idee
tot concept**F3**Workshop
design2x Workshop test
met testgroepEvalueren
met experts2x Workshop test
met doelgroepAanbevelingen
en how toFoto
prototypesProduct
referencesProduct
designFoto design/
makenCampagne
referencesCampagne
design**F4**Evalueer met
deelnemersEvalueer met
yuppenEind
evaluatie**VERSLAG HOOFDSTUKKEN**

INTRO



METHODE

GELD



SCHULDEN



OUDE NOORDEN



SCHULDENSYSTEEM



ERVARING DEBITEUR



IDEEËN



CONCEPT



CREATIEVE WORKSHOP



PRODUCT



CAMPAGNE



EVALUATIE CONCEPT



EVALUATIE PROCES



BRONNENLIJST



BIJLAGEN



GELD

In dit hoofdstuk wordt kort uitgeweid over het begrip geld, omdat het opvalt dat wat geschreven is over geld, ook sterk overeenkomt met verschijnselen m.b.t. schulden. Er wordt vooral gefocust op een microniveau, dus wat geld op een persoonlijk niveau doet, omdat dat het best past bij de focus van dit project. Verder zal ook de rol van geld in onze samenleving en welke waarden men hecht aan geld besproken worden. Dit is om alvast een inzicht te geven in de relatie die we hebben met geld zonder dat het per definitie schulden zijn.

DEFINITIE

Geld kan volgens Klamer en van Dalen (2015) omschreven worden als datgene dat binnen een samenleving geaccepteerd en gebruikt wordt om mee te rekenen en op eenvoudige wijze goederen en diensten te kopen en te verkopen. Het wordt dus gedefinieerd in termen van wat je er mee kan doen.

VERTROUWEN

Belangrijk is te beseffen dat geld een afspraak is binnen onze samenleving, die nagenoeg iedereen ondersteund en accepteert. Dat is namelijk een van de eisen voor het goed functioneren van geld. Wanneer er namelijk geen vertrouwen is in geld, zal volgens Harrari (2015) de waarde van geld verloren gaan en kunnen banken failliet gaan. Naast dat er een vertrouwensfactor zit wat onze munteenheid in stand houdt, komt vertrouwen nog op een andere manier terug. Namelijk een vertrouwensfactor die gaat om vertrouwen in personen. Wanneer iemand geen geld heeft, neemt het vertrouwen in deze persoon af. Dit laat zien hoeveel waarde onze maatschappij hecht aan geld.

Daar staat tegenover dat geld waardeloos is als het gaat om intermenselijke relaties. Volgens Klamer & van Dalen (2015) zal geld, zoals Aristoteles ooit schreef, inbreuk maken op het sociale wezen van zulke relaties. Zo zou bijna niemand zich kunnen voorstellen om een ander te betalen een goede vriend van hem te zijn, laat staan een dergelijke relatie van hoge waarde te achten. Liefde kent in onze maatschappij gelukkig (nog) geen prijs.

TABOE

Er bestaat een taboe wat betreft het praten over schulden in onze maatschappij. Dat betekent dus dat er een taboe is op het hebben van schulden. Het niet hebben van geld is dus iets wat lastig bespreekbaar kan zijn. Maar volgens Klamer en van Dalen (2015) kan er ook een taboe bestaan op het wel hebben van geld. Volgens hen creëert ieder mens een sfeer waarin geld taboe is, vooral in de huiselijke kring. Deze omvat vooral het immateriële, aangezien liefde geen geld kent. Zo hangen we al snel een oordeel aan een vriend die met geld smijkt, deze heeft al gauw geen 'echte' vrienden meer. Of wordt een kunstenaar die veel geld verdient al gauw 'commercieel' genoemd, wat hem meestal niet ten goede doet.

GELD ALS SCHULD

Geld is grofweg te onderscheiden in 2 verschillende groepen: chartaal en giraal geld. Chartaal geld is contant geld wat in de handen is van het publieke domein; de burger en ondernemingen. Giraal geld is digitaal geld. Dit is het geld wat bij de banken staat. Giraal geld is eigenlijk een schuld. Het bedrag wat op jouw rekening staat is namelijk het bedrag dat de bank aan jou verschuldigd is. Met dit systeem van geld is Stichting Ons Geld het niet eens. In bijlage II kan je lezen waarom dat zo is.

BIJWERKINGEN VAN GELD

Geld heeft een aantal bijwerkingen die zich op persoonlijk niveau tonen. Zo kan het volgens Klamer & van Dalen (2015) het belang van intrinsieke motivatie aantasten. De nieuwe, externe, motivatie om iets (goed) te doen wordt dan geld. Hierdoor wordt de motivatie die men oorspronkelijk had, bijvoorbeeld werken voor tevredenheid, over genomen door werken voor het verdienen van veel geld.

Ook bedrijfsniveau kan geld volgens Klamer & van Dalen (2015) bijwerkingen hebben. Zo kan een uitbreiding van de markt de informele sfeer van sociale interacties terugdringen. Sociaal kapitaal verdwijnt daardoor dus een beetje. Sociaal kapitaal omvat vriendschap, solidariteit, zorgzaamheid, vertrouwen en verantwoordelijkheid. Dat zijn dus allemaal waarden die bij de informele sfeer horen. Wanneer deze vergeten worden kan het gevoel van wat dingen werkelijk betekenen verloren gaan, omdat dingen dan vaak alleen nog worden uitgedrukt in geld. Alles wat wordt uitgedrukt in geld is namelijk meetbaar. Hoewel onmeetbare dingen niet per se onbelangrijker zijn.

Ook zeggen Klamer & van Dalen (2015) dat de financiële geletterdheid van mensen vaak laag is. Hierdoor is het maken van fouten een veel voorkomend verschijnsel. Maar ook kan het zich uiten in angst, of juist in overmoedigheid worden. Dit alles zullen we ook terugzien als we het hebben over het thema schulden.

GELD ILLUSIE

Klamer & van Dalen (2015) bekijken hoe geld illusie zich manifesteert in de huidige maatschappij. Zij geven het voorbeeld van een stijgend loon waarbij je koopkracht gelijk blijft. Mensen kunnen dan toch overmoedig worden en meer producten aanschaffen, hoewel het een illusie is dat zij meer kunnen kopen. Deze illusie werkt dus negatief op de persoonlijke financiële balans. Maar de geld illusie heeft ook een wederkerende werking. Als de prijzen hoger worden, maar je koopkracht gelijk blijft, dan klaagt men over de stijgende prijzen en gaat men minder uitgeven.

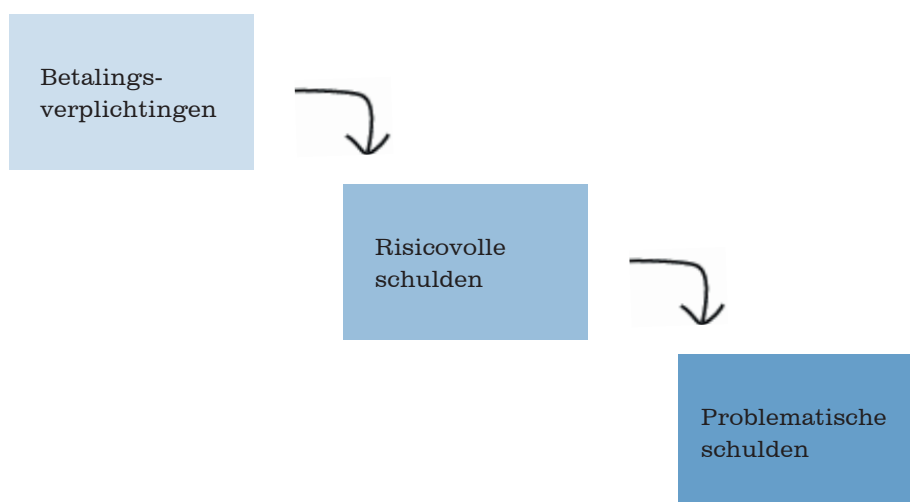


SCHULDEN

In dit hoofdstuk wordt uitgeweid over schulden. Hierin wordt informatie gebruikt uit literatuuronderzoek, die later vergeleken zal worden met praktijk ervaringen. Eerst zal er een definitie gegeven worden van schulden die toepasselijk is voor dit project. Daarna zal in worden gegaan op of Nederlanders gewend zijn aan schulden of juist niet. Ook wordt kort de vraag behandeld of de schuldenaar schuldig is aan zijn schulden. Daarna wordt nog uitgeweid over Nederland in vergelijking met andere landen als het gaat om persoonlijke schulden, waarna gedaan onderzoek in twijfel wordt getrokken door het taboe wat er heerst op schulden. Uiteindelijk wordt afgesloten met de mogelijke oorzaken van schulden, zoals uit de literatuur blijkt.

DEFINITIE

Schulden hebben is heel gewoon. Alles wat je op afbetaling koopt is namelijk een schuld. Maar waar het in dit project voornamelijk over gaat is problematische schulden. Wanneer met problematische schulden heeft is er namelijk pas reden voor zorgen. Volgens de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) (z.d.) is een problematische schuldensituatie, “een situatie waarin van een natuurlijk persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of waarin hij heeft opgehouden te betalen”. Dat houdt meestal in dat de maandelijkse aflossingscapaciteit van het huishouden kleiner is dan de maandelijkse betalingsverplichtingen. Een voorstadium van problematische schulden zijn risicovolle schulden. Iemand die risicovolle schulden heeft wordt door Wiedenbrugge en van Katwijk (2017, p. 6) omschreven als “iemand die een of meer rekeningen niet op tijd betaalt, rood staat of een creditcardschuld heeft”. In afbeelding 8 zijn de verschillende soorten schulden nog eens weergegeven.



Afbeelding 8: Verschillende stappen tot problematische schulden.



GEWEND AAN SCHULDEN

Het maken van schulden is iets wat in onze maatschappij als normaal wordt gezien. We maken namelijk al schulden wanneer we een betalingsverplichting aan gaan voor een langere periode, of waarbij achteraf betaald wordt voor een product of dienst. Dat is dus bijvoorbeeld wanneer we een hypotheek nemen of een nieuwe telefoon met abonnement op afbetaling. Nederland is dan ook het land met de grootste persoonlijke schuld (Boer, 2018). Niet omdat we het land zijn met de meeste problematische schulden, maar omdat we het land zijn waarin het 't meest normaal is om een huis te kopen waar je op dat moment nog geen geld voor hebt. Volgens Boer (2018) hebben Nederlanders namelijk de hoogste hypotheekschuld van Europa. Deze bedraagt volgens van der Laan (2017) gemiddeld zo'n 287.000 euro per huishouden. Dergelijke schulden zijn dan wel vaak schulden met perspectief op aflossing.

SCHULDIG AAN SCHULDEN

Want op het hebben van schulden zonder perspectief, wanneer de schulden dus risicovol of problematisch zijn, lijken we een heel ander oordeel te hebben. Dan is het niet zo gewoon meer als het hypotheek risico wat we allemaal namen. De algemene mening lijkt te zijn dat men zelf schuldig is aan het hebben van schuld. Dat blijkt wel uit bijvoorbeeld de betekenis van het woord schuldig zoals omschreven door Van Dale in afbeelding 2. in het hoofdstuk Introductie.

Gelukkig wordt dit schuldig zijn door verschillende onderzoekers en journalisten in twijfel getrokken. Zoals bijvoorbeeld door Tiemeijer (2016) in het document 'Eigen Schuld?', waarin hij n.a.v. de complexiteit van het schulden systeem en gedragswetenschappelijk onderzoek, het 'Eigen schuld' van de schuldenaar in twijfel trekt. Maar ook de tv-serie 'Schuldig' van Sylbing & Gould (2016), waarin alleen al met deze cynische titel duidelijk wordt gemaakt dat mensen met schulden misschien helemaal niet altijd zo schuldig zijn. In de paragraaf 'Mentaliteitsverandering' zal meer over dit onderwerp terugkomen.

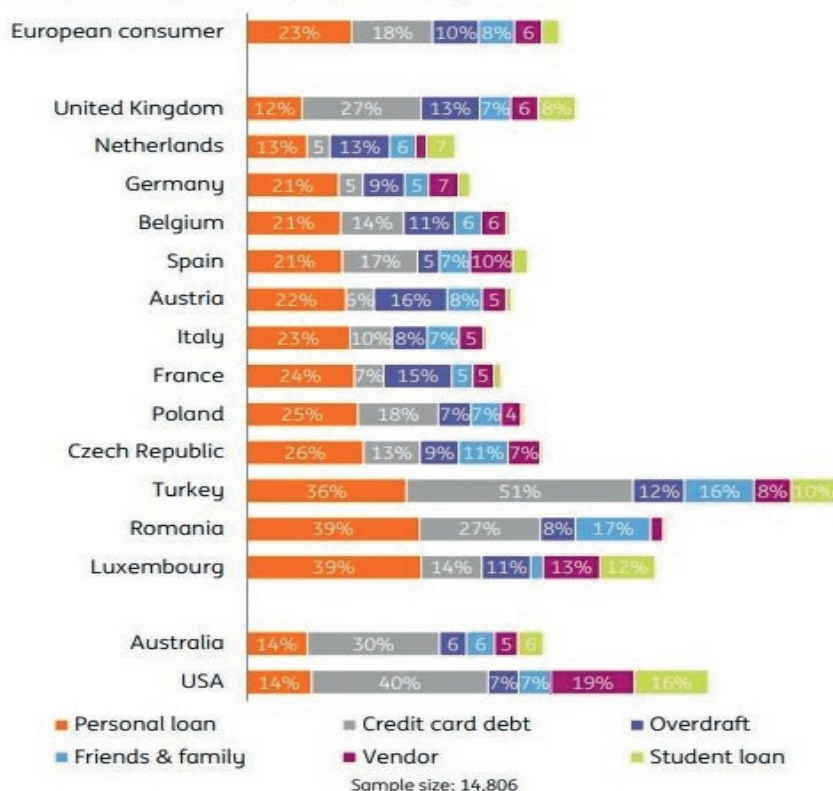
PERSOONLIJKE SCHULDEN

Daartegenover staat dat Nederlanders juist minder risico nemen, in vergelijking met 15 andere landen, door het aangaan van een lening. Volgens Marisa (2018) blijkt namelijk uit onderzoek van INGbank dat maar 41% van de Nederlanders een schuld heeft door persoonlijke lening of creditcard schuld. In afbeelding 10 zijn de resultaten van dit onderzoek weergegeven.

Maar zoals ook in de afbeelding te zien is, waren andere optionele antwoorden van het onderzoek 'Ik zeg het liever niet' of 'Ik heb geen persoonlijke schuld'. Deze zijn niet in deze tabel meegenomen, terwijl het dus ook zo kan zijn dat veel mensen hun schuld verzwijgen. ING wijst volgens Marisa (2018) dan ook op dat mensen niet geneigd zijn hun financiële situatie uit de doeken te doen als ze meer schulden hebben dan spaargeld. Wat kan betekenen dat in realiteit de cijfers veel hoger zijn. Onderzoek van Panteia (2015) toont namelijk aan dat in 2015 ongeveer 20% van de Nederlandse huishoudens (risico op) problematische schuld hadden. Dat betekent dus dat ongeveer de helft van de mensen die bij INGbank hebben aangegeven schuld te hebben ook (risico op) problematische schulden heeft. Of het kan ook betekenen dat veel van de mensen die problematische schuld hebben dat bij het onderzoek van INGbank verzwegen hebben.

What types of personal debt does your household have? Select all that apply (please note that this excludes mortgage debt).

Asked to everyone. Other possible answers include: "I/we have no personal debt"; "loan from a 'payday' lender"; "loan from a pawnbroker"; or "prefer not to say".



Afbeelding 10: persoonlijke schulden in 15 verschillende landen naar onderzoek van INGbank.

TABOE

Uit het contrast tussen de resultaten van beide onderzoeken in de vorige paragraaf zou je kunnen herleiden dat er een taboe is op het praten over schulden. Ook uit de grote hoeveelheid huishoudens die onzichtbare schulden hebben, zou je dit kunnen herleiden. Volgens Panteia (2015) was namelijk in 2015 bijna de helft van het totaal aantal huishoudens in schulden onzichtbaar. Over hoe het taboe op schulden zich in het Oude Noorden manifesteert is meer te vinden in de paragraaf Conclusies van het hoofdstuk Ervaringen debiteur.

Volgens Wiedenbrugge en van Katwijk (2017) is er door huidige beleidsmakers nog weinig aandacht besteed naar hoe schulden ontstaan en in welke mate de schuldenaar hier al dan niet verwijtbaar aan heeft bijgedragen. Daarom zal er hier kort over worden uitgeweid naar aanleiding van de oriënterende gesprekken die gevoerd zijn (zie ook paragraaf Loopbaan Oude Noorden van hoofdstuk Het systeem) in combinatie met de informatie verkregen uit het document Problematische schulden in Nederland.

LIFE CHANGING EVENTS

Zoals uit de oriënterende gesprekken blijkt ontstaan schulden vaak in combinatie met “Life Changing Events” (LCE). Voorbeelden hiervan zijn: werkloosheid, verlies van dierbare, scheiding etc. Deze gebeurtenissen hebben veel negatieve invloed op de psychische en/of de financiële welzijn van een persoon. Volgens Wiedenbrugge en van Katwijk (2017) volgt er op een LCE vaak een van de volgende gedragingen, waardoor schulden kunnen ontstaan.

1. Onvoldoende aanpassing na een grote verandering in financiële situatie.
2. Kopen ter compensatie, om zich beter te voelen.
3. Overbesteding, structureel meer besteden dan men heeft, vaak door gebrek aan educatie op financieel gebied.
4. Overleving, het structureel hebben van een te laag inkomen.
5. Gedragsproblemen, het niet goed met geld kunnen omgaan als gevolg van gedragsproblemen of verslaving.
6. Overig, zoals bijvoorbeeld terugbetalen, stijgende woonlasten etc.

Verder is volgens Wiedenbrugge en van Katwijk (2017) de online aankoop van diverse producten en/of diensten, een onderbelichte bron van de groeiende schuldenproblematiek. Dit wordt ook bevestigd door een van de gesproken schuldenaren: mevrouw de Groot (24), in het oriënterend gesprek, waarin zij meldt dat het afsluiten van abonnementen je wel heel makkelijk wordt gemaakt.

OUDE NOORDEN

In dit hoofdstuk zal een beeld worden gegeven van de wijk het Oude Noorden. Daarbij wordt ingegaan op de kenmerken van de wijk, hoe deze wordt aangestuurd en aan welke doelen men op dit moment werkt. Daarnaast wordt ingegaan op hoe de (schuld)hulpverlening in de wijk wordt ervaren en welke hulpverlenende partijen er allemaal aanwezig zijn.

DE WIJK

Volgens Gemeente Rotterdam (2018) is het Oude Noorden een 19de eeuwse volkswijk die zich kenmerkt door zijn kleinschaligheid. De huidige bedrijvigheid van de wijk lijkt hoog. Er zijn veel pleinen die evenementen, markten, sport, spel en muziek faciliteren. Ook zijn er veel binnentuinen, winkels, horeca en creatieve kleine bedrijfjes. Veel panden worden volgens Gemeente Rotterdam (2018) opgeknapt maar ook staat er nog steeds veel leeg, wat een negatief effect kan hebben op hoe inwoners de wijk ervaren.

De bewoners

Het oude Noorden heeft ongeveer 17.000 inwoners (Gemeente Rotterdam, 2018). Zoals eerder vermeld is deze wijk gekozen door zijn diversiteit in cultuur en inkomen. De wijk heeft namelijk een hoog percentage aan mensen in schulden (21%, Idem, 2016) en lage inkomens (32% onder 110% van het sociaal minimum, Gemeente Rotterdam, 2018). Maar ook is de wijk een Kansrijke Wijk, waardoor de gemeente extra investeringen doet om te zorgen dat de wijk aantrekkelijker is voor hoger opgeleide gezinnen. Dit geeft een interessante sociale samenhang. De wijk heeft dan ook veel verschillende bewonersgroepen die gezamenlijke tuinen, speelplaatsen en binnentuinen beheren (Gemeente Rotterdam 2018).

Wijkprofiel

Gemeente Rotterdam voert iedere 2 jaar een onderzoek uit waarin de fysieke index, de veiligheidsindex en de sociale index van alle wijken wordt bepaald. Dit wordt samen gevoegd tot een wijkprofiel, welke erg veel zegt over de kenmerken van een wijk, maar vooral over hoe deze wijk beleefd wordt.

Onder de fysieke kenmerken van de wijk valt de woonbeleving, het vastgoed, de openbare ruimte, de voorzieningen en het milieu. De veiligheidsindex bevat de veiligheidsbeleving, diefstal, geweld, inbraak, vandalisme en overlast meldingen. De sociale kenmerken van de wijk bevatten de thema's de beleving van de kwaliteit van leven, capaciteiten, meedoen, leefomgeving en binding. In afbeelding 11 is te zien hoe het wijkprofiel van het Oude Noorden er in 2018 uit ziet.

De figuur is onderverdeeld in verschillende ringen: objectief, subjectief en algemeen. De objectieve score gaat over feiten en cijfers, de subjectieve score gaat over meningen. De algemene score geeft het gemiddelde van de twee over de gehele index weer.

Score Oude Noorden

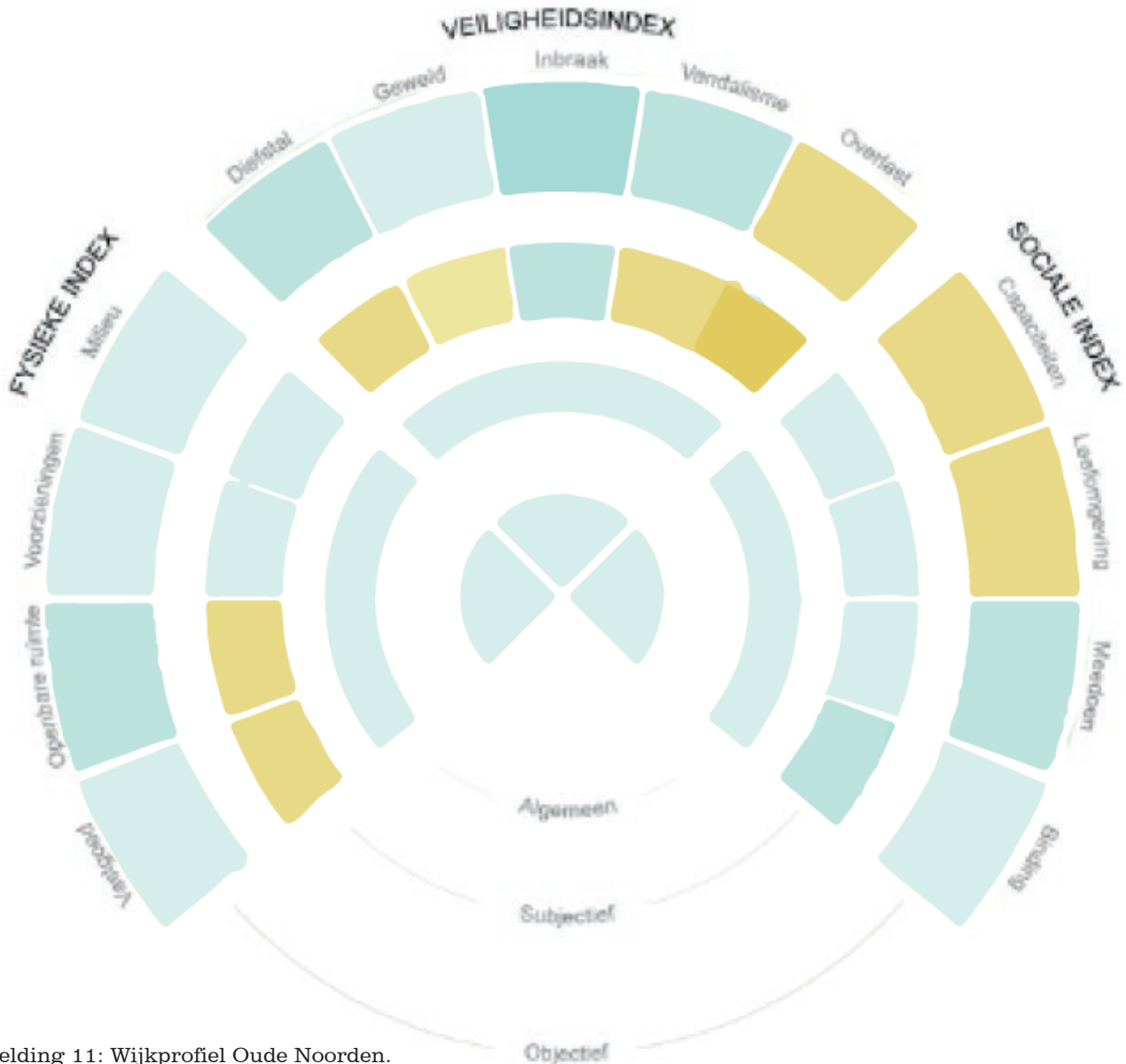
Over het algemeen scoort de wijk gemiddeld tot bovengemiddeld goed. De fysieke index en de sociale index scoren gemiddeld in vergelijking met andere wijken in Rotterdam. De veiligheidsindex krijgt een bovengemiddelde score.

Opvallend is dat de subjectieve ervaring van de wijk wat betreft veiligheid en stuk negatiever is dan de objectieve veiligheid. Bewoners blijken vooral veel last te hebben van overlast. Dit komt dan ook terug op de wijkvergadering. De overlast die

omschreven wordt is van hangjongeren, drugspannen en containerbar Noord.

Ook valt het op dat de openbare ruimte (in de fysieke index) objectief hoog scoort hoewel deze door de bewoners wordt ervaren als ondergemiddeld. Dit zou te maken kunnen hebben met de, op de wijkvergadering besproken, klachten over wateroverlast van opkomende rioleringen, met wekenlange straat vervuiling als gevolg. Maar ook klagen bewoners over zwerfend karton. Maar ook wijzen de bewoners op een paar gevaarlijke verkeerssituaties, waarin volgens Gemeente Rotterdam (2018) vooral te hard rijden een probleem is in de wijk.

Wat in de sociale index opvalt is dat de ervaring van de bewoners over het algemeen positiever is dan wat de objectieve cijfers zeggen. Zo gaat capaciteiten bijvoorbeeld over de hulpbronnen die de wijkbewoners tot hun beschikking hebben.



Afbeelding 11: Wijkprofiel Oude Noorden.

Wijkraad

Deze wordt als gemiddeld (t.o.v. andere wijken in Rotterdam) ervaren, hoewel de objectieve cijfers (die bijvoorbeeld armoede en schulden bevat) aangeven dat de wijk onder gemiddeld presteert. Ook is het interessant dat de wijk op het gebied van meedoen in de samenleving objectief bovengemiddeld scoort hoewel de bewoners het als gemiddeld ervaren. Dit houdt in dat hun oordeel over meedoen, discriminatie en sociale steun lager uitpakt, dan het volgens de gemeente zou moeten zijn. Ook is het zo dat 20% van de jongeren school verlaat zonder startkwalificatie (Gemeente Rotterdam, 2018) en dat een kwart van de gezinnen onder de armoedegrens leeft.

De wijk wordt aangestuurd door de Wijkraad. Deze bevat een 5 tal mensen met verschillende achtergronden die zich inzetten voor de wijk. De driemaandelijke open wijkvergadering is het moment dat de bewoners van de wijk zich kunnen laten horen. Zo kunnen zij nieuwe ideeën en plannen aanleveren, en daar subsidie voor krijgen. Maar ook kunnen zij problemen melden zodat er naar een oplossing gezocht kan worden. Daarnaast wordt er gediscussieerd over het beleid van de wijk voor de komende periode. De wijkraad zorgt uiteindelijk voor de koppeling van deze input naar de gemeente door middel van een wijkactieplan. Deze zal in de volgende paragraaf uitgebreid besproken worden.

WIJK ACTIE PLAN

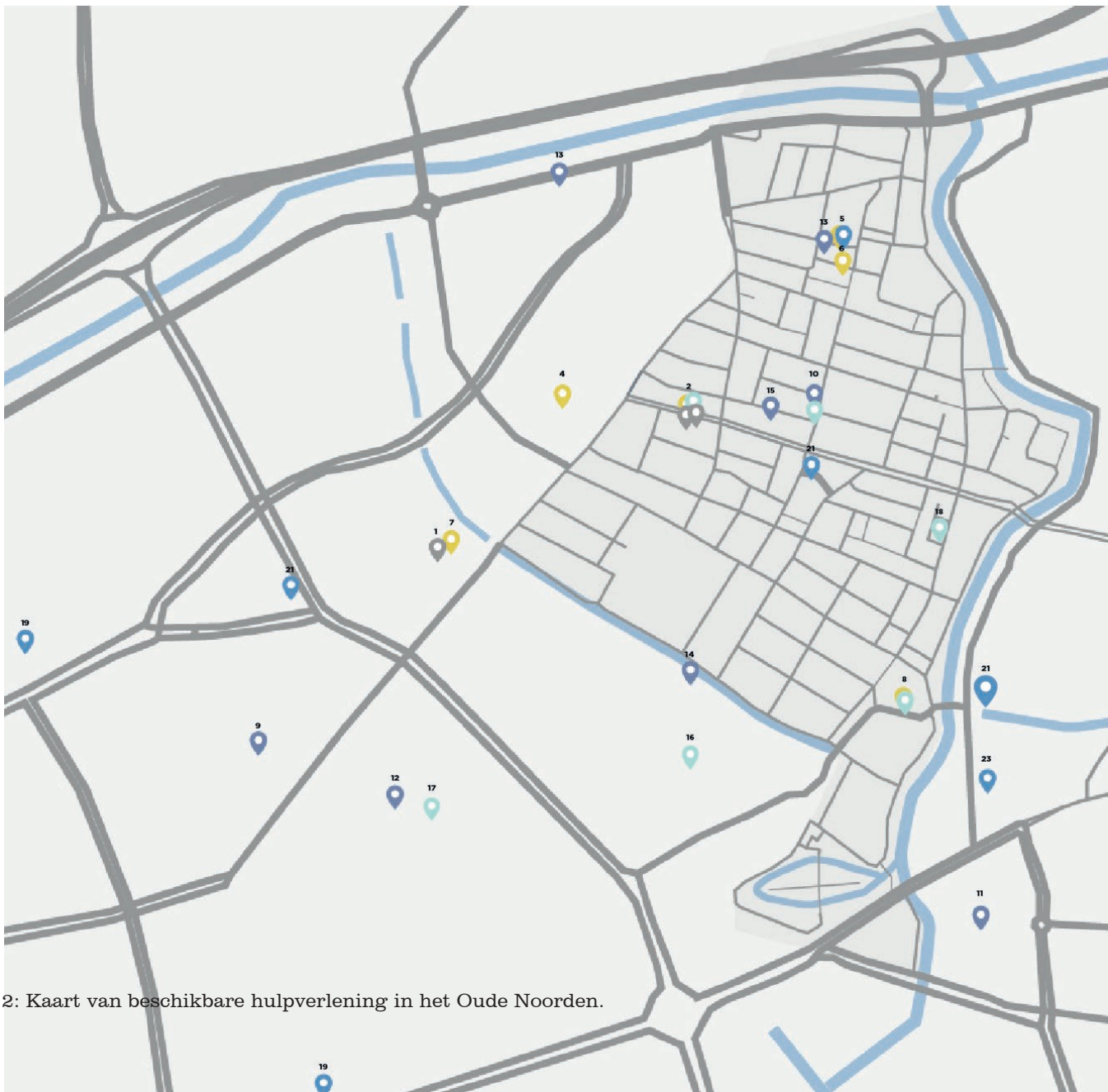
Door de Wijkraad is een Wijk Actie Plan (WAP) opgesteld waar de acties van de komende 4 jaar in beschreven staan. Hierin worden dus alle punten besproken die belangrijk zijn voor de wijk. Het wijst op wat op dit moment de tekorten zijn van de wijk. Maar ook laat het de toekomstige doelen zien en beeld dat men heeft van hun wijk, in de toekomst. Het WAP is opgesteld door de gemeente en wijkraad, maar heeft alle input van de wijkbewoners daarbij proberen mee te nemen. De belangrijke punten waarop beleid wordt gevoerd zijn:

1. **Stratenmaker;** heeft als doel dat de wijk levendig en gemengd blijft. Initiatieven die bijdrage aan een fijne buitenruimte zullen worden gestimuleerd en men streeft naar minder auto's en betere infrastructuur voor fiets en voetverkeer. Voor lege panden wordt snel naar een oplossing gezocht.
2. **Duurzamer Oude Noorden;** Nieuwe woningen zullen zo klimaatneutraal mogelijk worden gebouwd en oude worden voorzien van duurzame alternatieven. De fiets wordt belangrijker en afval moet gescheiden worden. Daarnaast wordt zwerfvuil aangepakt zodat de stadsnatuur schoner is.
3. **Vooruitgang-maker;** de weg naar schuldhulp makkelijker maken, door te zorgen dat mensen weten waar ze heen kunnen. De gemeente zorgt voor het niet onnodig laten oplopen van schulden met een gemeentelijk deltaplan schulden. Hier zal de wijkraad aan bijdragen.
4. **Veiliger;** een veilig gevoel creëren op het gebied van verkeer, door snelheidsvermindering en boetes. Maar ook op het gebied van overlast door verwarde mensen, door laagdrempelige ondersteuning te bieden.
5. **Inclusiever;** gaat om het creëren van een samenleving waarin iedereen meedoet en zelfredzamer wordt. Dit willen ze bereiken door activering. Daarnaast worden initiatieven die bijdragen aan verbinding gestimuleerd en ondersteunt.
6. **Atelier Oude Noorden;** heeft als doel om ervoor te zorgen dat men kosteloos kan genieten van buurtactiviteiten, beweging, kunst en cultuur. Ook wordt voor fondsen voor kunst, cultuur en beweging meer bekendheid gecreëerd.

Bij de uitwerking van een installatie voor dit project, zal rekening moeten worden gehouden met deze punten zodat het project bijdraagt aan de doelen die de wijkraad wil bereiken. Op deze manier is de kans op realisatie van het project in de wijk het grootst.

HULPVERLENING OUDE NOORDEN

Er zijn veel verschillende hulpverlenende organisaties in de wijk aanwezig. Deze zijn verdeeld de hoofdcategorieën: Schuldhulpverlening, Formulierenbrigades, Noodhulporganisaties, Activering organisaties en Overige Hulp. Meer informatie hierover is te vinden in het in de paragraaf Betrokken partijen van het hoofdstuk Schuldensysteem. De kaarten zijn te gebruiken om de verschillende organisaties in en rondom de wijk te bekijken. Daarnaast is er een uitleg over wat de instanties doen, waar en hoe ze te bereiken zijn en andere handige informatie zoals wanneer de inloopuren zijn of welke talen ze er spreken. Al deze informatie is verkregen uit veldonderzoek bij Stop de schulden, via interviews met mensen uit de wijk die schulden hebben, met werknemers of initiatiefnemers van de verschillende instanties en uit de Praktische sociale kaart Rotterdam Noord van Kornman, A. (persoonlijke communicatie, december 2018).



Afbeelding 12: Kaart van beschikbare hulpverlening in het Oude Noorden.

SCHULDHULPVERLENING

Kredietbank Rotterdam (KBR)

Kredietbank Rotterdam is de instantie die helpt met schuldbemiddeling. Dat doen ze door middel van saneringskrediet, schuldbemiddeling, budgettraining of budgetbeheer (zie woordenlijst). Als je je aan alle afspraken houdt duurt de schuldbemiddeling maximaal 3 jaar. Daarna wordt de rest van de schulden kwijtgescholden. Let op: Je kunt alleen naar de KBR met een doorverwijzing vanuit de Vraagwijzer. Denk je dat de KBR je zou kunnen helpen met het oplossen van je schulden? Ga dan eerst langs bij de Vraagwijzer en bespreek of dit mogelijk is. Waar? Prins Alexanderplein 21, 3067 GC Rotterdam
Zuiderparkweg 300, bezoekadres
Telefoonnummer: 14-010

Dock - Stop de schulden

Stop de schulden is een schuldhulp organisatie die je helpen aan het begin van het oplossen van je schulden. Vaak is het zo dat je via de Vraagwijzer bent doorverwezen naar Stop de schulden. Ze helpen je bij het maken van een overzicht van al je schulden. Maar ze nemen ook actie bij dringende zaken, zoals de aanvraag van een voedselbankpakket. Ook regelen betalingsovereenkomsten met je schuldeiser als dat op dat moment nodig is of vragen om uitstel van betaling, zodat je schuld niet verder oploopt. Na een duidelijk overzicht te hebben gemaakt, beoordelen ze je situatie en kijken samen met je wat de beste oplossing zou zijn. Vaak is de beste oplossing dat je geholpen wordt door de KBR. Ze helpen dan ook met het op orde maken van alle formulieren die nodig zijn voor die aanvraag. Waar? Buurthuis Mozaïek: Schommelstraat 69, 3035 CG Rotterdam
Wanneer? Dinsdag van 09:30 - 12:30 en Donderdag van 13:00 - 15:00.
Telefoonnummer: +31641326050

PLANgroep

PLANgroep is een schuldhulpverleningsorganisatie die helpt met bijvoorbeeld budgetbeheer, budgetcoaching of budgettrainingen. Ook kunnen ze door bedrijven of de gemeente worden ingehuurd om voorlichting te geven, beleidsondersteuning te bieden of advies te verlenen. In Rotterdam Noord helpen ze je ook tijdens het KBR proces zit. De KBR zal je dan ook doorsturen naar PLANgroep om bijvoorbeeld budgettraining te kijken. Hierdoor proberen ze ervoor te zorgen dat je meer inzicht krijgt in hoe je met je budget om kan gaan, zodat je je geld slim uitgeeft. Waar? Buurthuis Mozaïek: Schommelstraat 69, 3035 CG Rotterdam
Telefoonnummer: 0345 638 277

Van Pelt Bewindvoering

Van Pelt bewindvoering kan je helpen bij beschermingsbewind. Dat kan alleen wanneer je problematische schulden of psychische schulden hebt. Of wanneer je 65+ bent en niet binnen je eigen netwerk een bewindvoerder kunt vinden. Handig om te weten: Er geldt een tarief dat is vastgesteld door de overheid. Maar dat kan vergoed worden via de bijzondere bijstand. Een hulpverlener kan je helpen bij de aanvraag hiervan. Waar? Bergselaan 318-320c, 3038 CM, Rotterdam
Telefoonnummer: 010-2126033
Website: administratiekantoorhvanpelt.nl

FORMULIERENBRIGADES

Checkpoint

Checkpoint heeft een inloop ochtend/middag die twee keer per week gehouden wordt. Je kunt er terecht met vragen over administratie, financiën, overheidsbrieven en belastingen, omgaan met internet, informatie over mantelzorg, informatie over DOCK en Buurtwerk, informatie over vrijwilligerswerk, informatie over vacatures zoeken en solliciteren en aanvragen met DigiD en belastingen. Praktisch alle vragen die je kan hebben dus. Ze helpen je met het doen van aanvragen of het regelen van belangrijke zaken. Het fijne is, je kunt gewoon binnenlopen! Een afspraak is niet nodig. Waar? Buurthuis Mozaïek, schommelstraat 69, 3035 CG Rotterdam (op maandag) of Buurthuis de Propellor, Jacob Loisstraat 18, 3033 RD Rotterdam (op donderdag) Wanneer? Maandag ochtend van 13:00 - 17:00 / Donderdag van 09:00 - 13:00

Balie van Dock

Bij deze balie kan je langsgaan voor hulp bij het invullen van formulieren, schrijven (of lezen) van brieven en doorverwijzen naar de juiste instanties. Ook kunnen de medewerkers informatie geven over de Vraagwijzer en kunnen zij meer vertellen over de activiteiten die in 't Klooster Oude Noorden, wat een Huis van de Wijk is, plaatsvinden.

Handig om te weten: ze vinden het fijn als je even een afspraak maakt voordat je langskomt. Dat kan via de telefoon. Waar? Huis van de Wijk 't Klooster, Ruivenstraat 81, 3036 DD Rotterdam Wanneer? Elke werkdag van 09:00 - 13:00. Telefoonnummer: 010-4661544

MOB

MOB is het Maatschappelijk Ondersteuningsbureau. Ze helpen bij vragen over wonen met 24 uren zorg, wijkverpleging, begeleiding, lichamelijke beperkingen en dagvoorzieningen. Onder begeleiding valt ook het aanvragen van indicaties of hulp bij formulieren. Een groot voordeel voor velen in de wijk is dat ze ook een spreekuur hebben in het Turks, Marokkaans en Kaapverdiaans. Op de website www.mob.nu is te vinden wanneer deze spreekuren zijn. Waar? Eudokiaplein 33A, 3037 BT Rotterdam Wanneer? Dagelijks spreekuur (Nederlands) van 09:00 - 10:00 Telefoonnummer: 010 - 476 08 18

Stichting Nuestra Casa

Stichting Casa nuestra is de stichting die is opgericht om Spaanstaligen te helpen. Zij zijn er om je de weg te wijzen in de Nederlandse samenleving. Er is een algemeen spreekuur, waarin je vragen kunt stellen over formulieren, aanvragen enz. Maar ook een spreekuur voor juridische zaken of psychologische hulp. Daarnaast wordt er ook Nederlandse les gegeven. Waar? Verbraakstraat 23, 3036 MR Rotterdam Wanneer? Elke donderdag van 10:00 - 12:00 is er een inloopspreekuur. Telefoonnummer: 010 4677 118 / 010 4654282

FORMULIEREN BRIGADES

Sociaal raadslid

Sociaal raadslid helpt voornamelijk bij juridische zaken. De thema's waar ze je bij kunnen helpen zijn belastingen en toeslagen, uitkeringen, beslaglegging en verrekening, studiefinanciering, wonen en werken.

In 't Klooster is sociaal raadslid Khalid Majd aanwezig. Door zijn Marokkaanse afkomst is hij gespecialiseerd in het helpen van de Marokkaanse bewoners van het Oude Noorden. Ook kan hij helpen bij schulden, bijvoorbeeld met het verzamelen van de nodige documenten of het geven van informatie over de oplossingen die mogelijk zijn. Handig om te weten: Voordat je bij een sociaal raadslid langs kunt, moet je een afspraak maken. Dat kan via de Vraagwijzer. Zij zullen je doorverwijzen naar een van de sociaal raadslieden. Waar? Huis van de Wijk 't Klooster, Ruivenstraat 81, 3036 DD Rotterdam

Wilskracht werkt

Wilskracht werkt is een organisatie die mensen ondersteund met meedoen in de maatschappij. Via hen kan je een portemonnee planner krijgen, dit is een vrijwilliger die helpt bij het doen van administratie of het invullen van formulieren. Ook bellen ze voor je naar instanties of helpen ze met het uitleggen van ingewikkelde brieven. Waar? Huis van de Wijk 't Klooster, Ruivenstraat 81, 3036 DD Rotterdam
Telefoonnummer: 0624668043

Buurtwinkel

Bij de Buurtwinkel kan je met allerlei vragen terecht. Ook kunnen zij je doorverwijzen naar hulpverlenende instanties in je wijk. Waar? Bewonersorganisatie Liskwartier: Willebrordusstraat 72-74, 3037 tv, Rotterdam
Wanneer? Dinsdag van 13:00 uur tot 16:00 uur
Woensdag van 10:00 uur tot 13:00 uur
Donderdag van 10:00 uur tot 13:00 uur
Telefoonnummer: 010 467 2300

Buurthuis De Villa

Bij veel buurthuizen kan je terecht om vragen te stellen. Zo ook bij buurthuis de Villa op het Noordplein. Je kunt hier bijvoorbeeld geholpen worden als je een brief niet begrijpt, een bezwaarschrift wilt maken of uitkering wilt aanvragen. Waar? Noordplein 12, 3035 EC Rotterdam

Stichting Belastingwinkel Rotterdam

De Stichting Belastingwinkel Rotterdam verleent gratis fiscaal advies. Ze helpen bij het doen van aangifte inkomstenbelasting en de bezwaar en beroepsprocedures. Maar ook bij problemen met kwijtscheldingsverzoeken en buitenlands inkomen. Heb je dus een fiscaal probleem, bel dan even de vestiging om een afspraak te maken. Waar? Huis van de Wijk 't Klooster, Ruivenstraat 81, 3036 DD Rotterdam
Telefoonnummer: 010-4661544

NOODHULPORGANISATIES

Noodfonds (fbnr) - Financiële bijdrage

Wanneer je een urgente probleemsituatie hebt, kan je een aanvraag doen bij het Noodfonds. Zij kunnen je een geldbedrag leveren om deze op te lossen. Handig om te weten: Een aanvraag kan alleen ingediend worden via een hulpverlener. De behandeling van je aanvraag zal binnen 4 dagen gebeuren. Telefoonnummer: 010-4981931

Isaac & de schittering - Voedsel

Dagelijks gratis brood en gratis verse groenten voor mensen met een kleine portemonnee. Handig om te weten: Je krijgt alleen een bon voor gratis groenten en brood als je een aankoop van minimaal 50 cent hebt gedaan. Om mee te doen moet je je aanmelden via het contact formulier op de website. Waar? Jacob Loisstraat 24-30, 3033 RE, Rotterdam
Wanneer? Maandag - zaterdag 10:00 - 22:00, Zo 14:00-20:00
Website: <http://stichtingisaakendeschittering.nl>
Telefoonnummer: 06 46917450

Voedselbank noodpakket - Voedsel

De Voedselbank biedt mensen die het financieel slecht hebben een duwtje in de rug. Dit doen ze door een voedselpakket te geven. Daardoor hoef je je geen zorgen te maken over het vinden van voedsel. Wel is het pakket tijdelijk, omdat ze hopen dat je snel weer op de been bent. Handig om te weten: Het aanvragen van een voedselpakket kan je niet zelf doen, dat doet een hulpverlener voor je. De vraagwijzer, het KBR of Stop de schulden kan je daarbij helpen. Waar en wanneer? Er zijn meerdere uitdeelpunten in de wijk, je hoort van je hulpverleners bij welke en hoe laat u terecht kunt.

Swingmarket - Voedsel

De Swingmarket is een plek waar je gratis boodschappen kunt doen. Je kunt een Swingmarketpas aanvragen met daarop een bedrag per maand, wat een gift is, die je in de winkel kan besteden. Handig om te weten: De aanvraag voor een Swingmarketpas kan alleen gedaan worden door een hulpverlener. Na intake krijgt bewoner een kaart. Je kunt alleen een pas krijgen als je niet bij de voedselbank bent ingeschreven (bijvoorbeeld door de wachtlijst of andere oorzaken).
Waar? Jonker Fransstraat 122a 3031AX Rotterdam
Wanneer? maandag t/m vrijdag 09:00 - 17:00 en za 10:00 - 16:00
Website: <http://www.swing-market.nl>
Telefoonnummer: 06-38691708

Noorderlicht - Kleding

Gratis kleding voor volwassenen met maximaal 1 boodschappentas per week. Waar? Schepenstraat 69, 3039 NC, Rotterdam
Wanneer? De kledingwinkel is open op woensdag, donderdag en vrijdag van 10.00 tot 12.30. Telefoonnummer: 06-47591564

Noorderlicht - 't Pakhuys

Noorderlicht biedt ook gratis meubels en witgoed aan. Als je wel kunt betalen moet je een kleine bijdrage leveren. Waar? Zaagmolenstraat 141, 3036 HJ, Rotterdam
Wanneer? De winkel is open op woensdag en zaterdag van 12.00 tot en met 16.00 uur. Telefoonnummer: 06-45540371

De Paraplu - Baby kleding

De Paraplu geven gratis kleding voor kleine kinderen en baby spullen. Hiervoor moet je een verwijsbrief hebben van je hulpverlener. Dan kan er 1x per kwartaal kleding gehaald worden. Waar? Noordsingel 92, 3032 BH, Rotterdam
Wanneer? op donderdag van 10.30 - 12.30 en 13.00 - 15.00 uur
Telefoonnummer: 06-12669226

't Winkeltje - Kleding

Bij 't Winkeltje kan je voor een klein bedrag kleding kopen. Deze kleding wordt aangeboden door het Wijkpastoraat. Waar? 1e pijnackerstraat 59
Wanneer? woensdag t/m vrijdag 10:00 - 16:00 uur

ACTIVERINGSORGANISATIES

Rotte talent

Rotte talent is een organisatie voor kinderen in de wijk. Ze doen heropvoeding en zorgen dat de kinderen kansen krijgen en die ook grijpen. Dat doen ze door huiswerkbegeleiding te geven, een luisterend oor te zijn, trainingen en cursussen te geven en leuke uitstapjes te houden. Daarnaast kan je ook als oudere terecht bij Rotte Talent, zo houden ze bijvoorbeeld ook Bingo avonden. Waar? Noordplein 12, 3035 EC, Rotterdam

Wijkcoöperatie

Bij wijkcoöperatie kan je langs om een baantje of klus te vinden in je eigen wijk. De organisatie zorgt ervoor dat je snel iets vindt wat bij je past. Maar ook dat je, als uitkeringsgerechtigde, wat geld kan verdienen. Ook zorgen ze voor informele hulp in de wijk zoals mantelzorg etc. Daarnaast helpen ze je om zonder diploma's, aan de slag te kunnen om ondersteuning te bieden aan andere buurtbewoners. Wanneer? Inloop van 09:00 tot 15:00 van maandag t/m vrijdag
Telefoonnummer: 010-7670030

Stichting MEE

Zet zich in voor mensen met een beperking. Ze doen aan cliënten ondersteuning, zodat je op eigen kracht mee kan doen. Maar ook hebben ze participatieprojecten die je kunnen helpen op het gebied van werk, school, vervoer of sport. Handig om te weten: Contact opnemen met stichting MEE kan via de gemeente.
Telefoonnummer: (14-010)

Bij Corrie

Het Ambachtsplein is een plek om te leren, en te ontmoeten. Daarnaast is er volop ruimte om je Nederlands te verbeteren. Op dit moment is er een naaiatelier 'Mooi Goed' en er is net een fietsenmaker gestart. Waar? Provenierssingel 66a
Telefoonnummer? 010-7420466

Talent Present

Talent Present helpt mensen hun droom weer te vinden. Ze geven loopbaan coaching met mogelijkheid om studie te kunnen financieren wanneer je voldoende serieus bent. Na de intake is het helemaal gratis. Waar? Zwaanhal 287, 3036 KH, Rotterdam
Telefoonnummer: 010-4678600

SOL netwerk (samen ondernemend leren)

SOL netwerk heeft een wisselend aanbod van activiteiten voor kinderen, ouders en ouderen. Voor kinderen zijn dat bijvoorbeeld trainingen voor kinderen met gedragsproblemen of sociaal emotionele problemen. Voor ouders zijn er trainingen over opvoeding en onderwijssteuning. Kijk voor het Rooster op de website. En voor ouderen doen ze aan begeleiding van ouderen, het voorkomen van sociaal isolement, het bestrijden van ouderenmishandeling en geheugentrainingen. Verder hebben ze ook nog allemaal gratis activiteiten in het huis van de wijk. Zoals bijvoorbeeld, kookles voor vrouwen, boekenlees ochtend, kunst activiteit, mindfulness cursus, boksen voor jongeren, bingo, mandela tekenen, schaken enz. Het rooster is te vinden op de website. Waar? Schommelstraat 69, 3035 CG, Rotterdam
Telefoonnummer: 010-2448240
Website: <https://www.solnoord.nl>

Avant Sanare

Beweegmaatjes zetten zich als vrijwilliger in om anderen te activeren en te motiveren naar een actiever bestaan. Het is helemaal gratis om af en toe vergezeld te worden door een beweegmaatje. Aanmelden kan via de website. Ook bieden ze heel veel cursussen aan over bijvoorbeeld gezondheid, opvoeden en onderwijs. Telefoonnummer: 085-0499100
Website: <https://www.avantsanare.nl/beweegmaatjes/>

OVERIGE HULP

Wijkagent/ coach

Is op de hoogte van wat er allemaal speelt in de wijk. En is er om te helpen in moeilijke situaties, bij burenruzies, ongedierte bestrijding, ongewenst gedrag in de wijk. Bekijkt de situatie van de desbetreffende persoon en helpt indien mogelijk.

Wijkteam

Het wijkteam is op de hoogte van alles wat er speelt in de wijk. Het wijkteam kan helpen bij jeugdhulp en hulp bij opvoeden, financiën en schulden, werk en dagbesteding, wonen, volwassenen en kinderen met een beperking, huiselijk geweld, geestelijke gezondheidszorg, ouderen en verslavingen. Iemand van het wijkteam komt bij je thuis om te bekijken wat het probleem is en welke oplossingen er zijn. Ook kijkt het wijkteam naar wat u zelf kunt en of iemand in uw omgeving u kan helpen. Vaak biedt het wijkteam zelf hulp. Het wijkteam kan ook speciale hulp of langdurige ondersteuning inschakelen. Hoe werkt het? Je kunt met het wijkteam in contact komen via de Vraagwijzer.

Psycholoog / Psychiater

In de wijk zitten verschillende psychologen en psychiaters die je kunnen helpen bij mentale problemen.

Zo is er Pameijer, zij helpen mensen met psychische problemen of een verstandelijke beperking verder bij wonen, werken en opgroeien. Ze vinden het belangrijk dat mensen dat vanuit hun eigen kracht en talent kunnen, met een beetje hulp waar nodig. Ook bieden zij dagbesteding aan onder de naam Het Nieuwe Spoor. Daar kan je heen als je een indicatie hebt.

Waar? 1e Pijnackerstraat 100b, 3035 GV, Rotterdam.
Wanneer? Maandag t/m zaterdag 09:00 - 21:00
Telefoonnummer: 0104674130

Ook is er Corridor, voor mensen die psychische ondersteuning nodig hebben. Daarom hebben zij een maatjesproject, zodat je een beetje ondersteuning krijgt. Maar ook organiseren zij iedere dag een lunch. Waar? Stadhoudersweg 7a, 3038 EB, Rotterdam.

Wanneer? Lunch iedere dag vanaf 12.00 uur.
Telefoonnummer: 010 - 2621756

Daarnaast is er Stichting Antes. Zij zijn gespecialiseerd in psychiatrie en verslavingszorg. Zo hebben ze twee FACT teams in de wijk die behandelingen geven. Het gaat hierbij om een behandeling waarbij verschillende hulpverleners in wijkteams samenwerken en behandeling op maat bieden, daar waar de patiënt verblijft. Om je aan te melden kan je ze bellen.

Waar? Jonker Fransstraat 20-24, 3031 AL, Rotterdam
En Zaagmolenstraat 60A, 3035 HC, Rotterdam
Telefoonnummer: 088 - 230 3000

OVERIGE HULP

Advocaat

De Buurtadvocaat geeft gratis consulten in het pand van Bewonersorganisatie Blijdorp. Waar? Statenweg 102a, 3039 JK, Rotterdam
Wanneer? Dinsdag 16:00 - 19:30
Telefoonnummer: 010-4657176

Ook kan je langs bij een sociaal raadslid voor juridisch advies. Daarvoor moet je eerst een afspraak maken via de Vraagwijzer. Waar? Huis van de Wijk 't Klooster, Ruivenstraat 81, 3036 DD Rotterdam
Telefoonnummer: 14-010

Ook kan je langs bij het Juridisch Loket voor gratis juridisch advies. Dit kan zonder afspraak tijdens de inloopuren. Waar? Groothandelsgebouw Weena 7193013 AM Rotterdam
Wanneer? Maandag t/m vrijdag 09:00 - 11:00

Huisarts

Je huisarts kan je helpen bij lichamelijke klachten die je bijvoorbeeld door stress kan krijgen. Als je zorg nodig hebt, maar dit eigenlijk niet kunt betalen, kan je ook met je huisarts bespreken wat er ook goedkopere opties zijn.

Maatschappelijke ondersteuning

Een maatschappelijk ondersteuner kan je helpen door begeleiding en dagbesteding. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van huishoudelijke hulp, zodat je zo lang mogelijk zelfstandig thuis kan wonen. Daarnaast doen ze ook aan ondersteuning om de mantelzorger tijdelijk te ontlasten, het regelen van een plaats in een beschermde woonomgeving voor mensen met een psychische stoornis of opvang in geval van huiselijk geweld en mensen die dakloos zijn. Denk je dat je baat hebt bij maatschappelijke ondersteuning? Dan kan je dat aanvragen bij de gemeente.
Telefoonnummer: 14-010

CONCLUSIE

In dit hoofdstuk werd de wijk het Oude Noorden omschreven. We zagen dat het een gemêleerde wijk is met veel diversiteit in cultuur, opleidingsniveau en vermogen. Zo'n 21% van de bewoners heeft schulden en nog meer leven onder de armoede grens. De fysieke index van de wijk is gemiddeld t.o.v. van andere Rotterdamse wijken, alleen de openbare ruimte wordt als slechter ervaren. De sociale index van de wijk is ook gemiddeld, en wordt zelfs positiever ervaren door de bewoners. Hoewel meedoen, discriminatie en sociale steun juist als lager ervaren wordt. Daarnaast valt het op dat de veiligheidsindex van de wijk bovengemiddeld is maar een stuk negatiever ervaren wordt.

De wijkraad die het Oude Noorden bestuurd heeft de zes volgende punten opgenomen in zijn wijk actieplan voor de komende 4 jaar: Stratenmakers, Duurzamer Oude Noorden, Vooruitgang-maker, Veiliger, Inclusiever en Atelier Oude Noorden. Met deze wijk doelen kan rekening worden gehouden tijdens de uitwerking van het design, om zo de kans op realisatie te vergroten.

Ook zagen we dat het Oude Noorden een wijk is waar gelukkig veel hulp wordt aangeboden. Dit aanbod is erg divers. Er zijn een aantal verschillende schuldhulpverleningsorganisaties maar ook veel verschillende formulierenbrigades, noodhulporganisaties, activering organisaties en overige hulp, die voor de inwoners allemaal op loopafstand zijn. Uit eerdere oriënterende interviews bleek echter dat hulpbehoevenden niet altijd kennis hebben van deze organisaties of weten hoe ze deze kunnen bereiken.

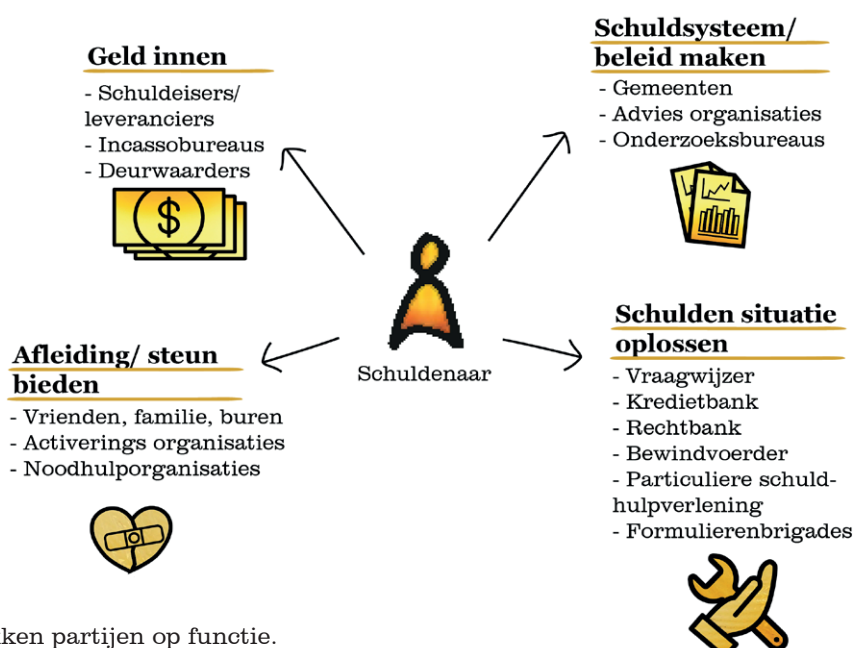
SCHULDENSYSTEEM

In dit hoofdstuk wordt uitgeweid over het systeem rondom schulden. De partijen die betrokken zijn bij een schuldensituatie zullen worden omschreven. Daarna zal worden ingegaan op de loopbaan die een schuldenaar bewandeld, zoals omschreven in de literatuur. Vervolgens wordt de oplossing voor schulden gepresenteerd zoals het volgens rijksoverheid zou moeten verlopen. Daarna wordt aan de hand van interviews met ervaringsdeskundigen in het Oude Noorden een nieuwe versie van het schulden traject opgesteld, die wordt vergeleken met de route die de overheid heeft uitgestippeld. Vervolgens zal er worden ingegaan op de problemen die het huidige systeem lijkt te bevatten. Uiteindelijk wordt er nog kort ingegaan op de systeem voorstellen die al geschreven zijn of getest worden.

BETROKKEN PARTIJEN

Wanneer men schulden ontwikkelt kan men te maken krijgen met veel verschillende partijen. Sommigen hebben als functie schuldenaren te helpen bij het oplossen van de schulden, anderen hebben als functie zoveel mogelijk geld te innen. Weer anderen werken op beleidsniveau aan het systeem rondom schulden. Daarnaast zijn er ook partijen die de functie vervullen afleiding of steun te bieden. In afbeelding 13 zijn de verschillende partijen en hun functies visueel gemaakt.

Op de volgende pagina's volgt een uitleg over de verschillende partijen waarvan het van belang is kennis te hebben wanneer je zelf in een schuldensituatie verkeerd. Dit zijn dus de partijen waar men in Rotterdam direct mee in contact kan komen. De uitleg bevat inzichten en tips die op een simpele, praktische manier beschreven zijn, zodat deze informatie voor degene met schulden bruikbaar is.



Afbeelding 13: Betrokken partijen op functie.

BETROKKEN PARTIJEN

Schuldeisers

De schuldeiser is het bedrijf (of de persoon) waarbij je schulden hebt. Het is dus de leverancier van de producten of diensten die je hebt gekocht. Wanneer je te laat betaald voor deze producten of diensten heb je een schuld bij de leverancier en wordt hij dus een schuldeiser. Het hoofddoel van de schuldeiser is geld krijgen voor het product of de dienst die hij je gegeven heeft. Belangrijk om te weten: Huur en gas, water, licht (G/W/L) is het belangrijkste om te betalen. Een dak boven je hoofd en energie om te koken en het warm te hebben is het belangrijkste. Zorg daarom altijd dat je dat eerst betaald. Daarna kan je het beste de zorgverzekering betalen, die is wel iets minder belangrijk want je zult altijd verzekerd blijven. Maar die schuld kan snel hoog oplopen. Andere rekeningen en abonnementen enzovoorts kunnen wachten. Hoe werkt het? Telkens als je schuld niet of te laat betaald wordt hij groter door een boete die ze bovenop het bedrag doen. Wanneer het uitstellen van betalen te lang duurt dragen de meeste crediteuren je betalingsachterstand over aan een incassobureau.

Incassobureaus

Incassobureaus krijgen de opdracht van schuldeisers om het geld van de schulden te innen. De kosten die gemaakt worden voor het werk van het incassobureau worden door het incassobureau ook geïnd bij de persoon met schulden, waardoor de schuld snel kan oplopen wanneer er een incassobureau is ingeschakeld. Voorbeelden van incassobureaus: Flanderijn (vaak voor zorgverzekering), CJIB (vanuit de overheid, vaak voor zorg), Cannock chase (voor gemeente Rotterdam), GGN (huur & school), Plaggemars Incasso. Handig om te weten: als de schuld van een schuldeiser wordt overgedragen aan een incassobureau, betekent dat dat je slechts hen nog moet betalen hiervoor, niet je schuldeiser. Wel gebeurd het soms dat de schuld van een schuldeiser nog deels bij de schuldeiser zelf ligt en deels bij het incassobureau. Dit gebeurd bijvoorbeeld wel eens bij abonnementen of maandelijks te betalen bedragen. Dan kunnen de maandbedragen van september en oktober al wel zijn overgedragen naar een incassobureau, maar de schuld van november nog niet. Tip: Vergeet bij maandelijks te betalen bedragen niet om naast het incassobureau ook nog het maandelijks termijnbedrag aan de leverancier te betalen. De maandelijksse abonnement loopt namelijk ook gewoon nog door.

Deurwaarders

Deurwaarders krijgen van schuldeisers of van incassobureaus de opdracht om schulden te innen bij degene die schulden heeft. Dit doen zij door bij je langs te gaan en beslag te leggen op geld of spullen. Dat betekent dat de spullen vanaf dat moment eigenlijk van de deurwaarder zijn. Dus dat hij je spullen zou mogen meenemen om te verkopen. Op die manier kan dan een deel van je schuld worden afbetaald. Maar de eerste keer dat de deurwaarder bij je langs komt is maar een waarschuwing. Zij nemen eigenlijk nooit meteen spullen mee. Maar plakken slechts stickers op spullen die volgens hen geld kunnen opleveren (bijvoorbeeld een tv, mooi meubelstuk of waardevol schilderij). Zorg dat je aardig blijft tegen de deurwaarder en ben niet bang dat meteen al je spullen worden meegenomen want eigenlijk blijft alles vaak gewoon staan.

BETROKKEN PARTIJEN

VraagWijzer

De Vraagwijzer is het punt van de gemeente Rotterdam waar je heen kan voor allerlei soorten vragen, zoals over gezondheid, financiën, persoonlijke problemen en brieven. Zij zorgen dat je de juiste informatie krijgt en naar de juiste instanties wordt doorgestuurd als dat nodig is. Ook moet je vanuit vraagwijzer doorverwezen zijn om je te kunnen aanmelden voor schuldsanering in de KBR.

Let op: Je kunt van 9.00 tot 17.00 bij de vraagwijzer langs. In de ochtenden, van 9.00 tot 13.00 kan je langsgaan zonder afspraak. De wachttijden kunnen dan wel lang zijn. Je kunt ook een afspraak maken via de website van gemeente Rotterdam. Dan kan je ergens tussen 09.00 en 17.00 langskomen. Waar? Eudokiaplein 35, 3037 BT, Rotterdam

Kredietbank Rotterdam (KBR)

Kredietbank Rotterdam is de instantie die helpt met schuldbemiddeling. Dat doen ze door middel van saneringskrediet, schuldbemiddeling, budgettraining of budgetbeheer (zie woordenlijst). Als je je aan alle afspraken houdt duurt de schuldbemiddeling maximaal 3 jaar. Daarna wordt de rest van de schulden kwijtgescholden. Let op: Je kunt alleen naar de KBR met een doorverwijzing vanuit de Vraagwijzer. Denk je dat de KBR je zou kunnen helpen met het oplossen van je schulden? Ga dan eerst langs bij de Vraagwijzer en bespreek of dit mogelijk is.

Bewindvoerder

De bewindvoerder is iemand die samen met jou of voor jou beslissingen kan maken over goederen die 'onder bewind' staan. Dat betekent meestal dat deze persoon al je financiën beheert en

voor je bepaald hoe je je geld slim kunt besteden. Maar ook hoe je geld kan besparen, bijvoorbeeld door spullen te verkopen. Je kan door de rechter onder bewind worden gesteld, dat is wanneer je de schuldsanering (het WSNP) in gaat. Maar je kan er ook zelf vrijwillig voor kiezen tijdens een ander schuldbemiddelingstraject. Als je onder bewind bent, betekent dat, dat je door de bewindvoerder financieel beschermd bent. Handig om te weten: als je via een door de gemeente erkende schuldhulpverlener (het KBR) of via het WSNP aan bewindvoerder komt, dan is deze gratis. Wanneer je ergens anders schuldhulpverlening krijgt en bijvoorbeeld via een bureau een bewindvoerder inschakelt, dan is de kans groot dat je voor bewindvoering extra moet betalen. Tip: De regels om bewindvoerder te worden zijn heel soepel. Daarom kan een persoon die dichtbij je staat bijvoorbeeld je bewindvoerder worden. Let er wel goed op dat degene die je bewindvoerder wordt te vertrouwen is en goed met geld kan omgaan. Als je een bewindvoerder via een instantie of bij een kantoor regelt, controleer dan eerst of ze te vertrouwen zijn. Dit kan je bijvoorbeeld doen door reviews op Google te lezen. Helaas zijn er bewindvoerders die hun werk niet goed doen, of hun klanten oplichten.

BETROKKEN PARTIJEN

Rechtbank Rotterdam

Hier moet je je aanvraag voor de wettelijke schuldsanering doen (WSNP). Dit kan wanneer het jou of je schuldhulpverlener niet lukt om op vrijwillige basis een betalingsregeling met je schuldeisers af te spreken. Of wanneer je je niet aan de afspraken hebt gehouden die je met de KBR hebt gemaakt en je dus moet stoppen bij de KBR. Dit is dus een wettelijke regeling die de rechter bepaald en waarmee schuldeisers gedwongen zijn om akkoord te gaan met de voorgestelde betalingsregelingen. Handig om te weten: Je bewindvoerder kan je helpen bij de aanvraag van het WSNP. Heb je geen bewindvoerder? Dan is er een andere medewerker bij de KBR die dat voor je kan doen. Waar? Wilhelminaplein 100-125, 3072 AK Rotterdam

Particuliere schuldhulpverlening organisaties

Naast dat je bij een door de gemeentelijk geregelde schuldhulpverlening hulp kan krijgen, kan je ook naar een particuliere schuldhulpverlening organisatie gaan. Er zijn veel verschillende schuldhulpverlening organisaties die allemaal op een andere manier helpen: schuldbemiddeling, budgetcoaches, budgettraining of een budgetmaatje. Handig om te weten: Veel particuliere schuldhulpverleners kosten geld, wat bij gemeentelijk erkende schuldhulpverleners (KBR, Stop de Schulden, PLANgroep) niet zo is. Sommige passen het bedrag dat ze vragen aan op wat je kan betalen, anderen hebben een vast tarief. Let er op dat je schuldhulpverlener niet te duur is, je wilt immers niet nog een extra schuldeiser. Tip: Omdat het aanbod zo groot en gevarieerd is, is belangrijk dat je een persoon en een methode uitzoekt die goed bij je past. Laat je daarom goed informeren over wat alle mogelijkheden zijn en denk goed na over wat je zelf zou willen doen, wat je zou willen leren en wat je vindt dat je schuldhulpverlener moet doen.

Formulierenbrigades

In Rotterdam zijn veel formulierenbrigades. Zij kunnen je helpen met het op orde brengen van administratie, maar ook bij het aanvragen van bijstand, subsidie of toeslagen. Daarnaast helpen ze ook bij het vertalen en uitleggen van brieven. Eigenlijk doen ze dus van alles wat te maken heeft met formulieren, vandaar de naam formulierenbrigade.

Activeringsorganisaties

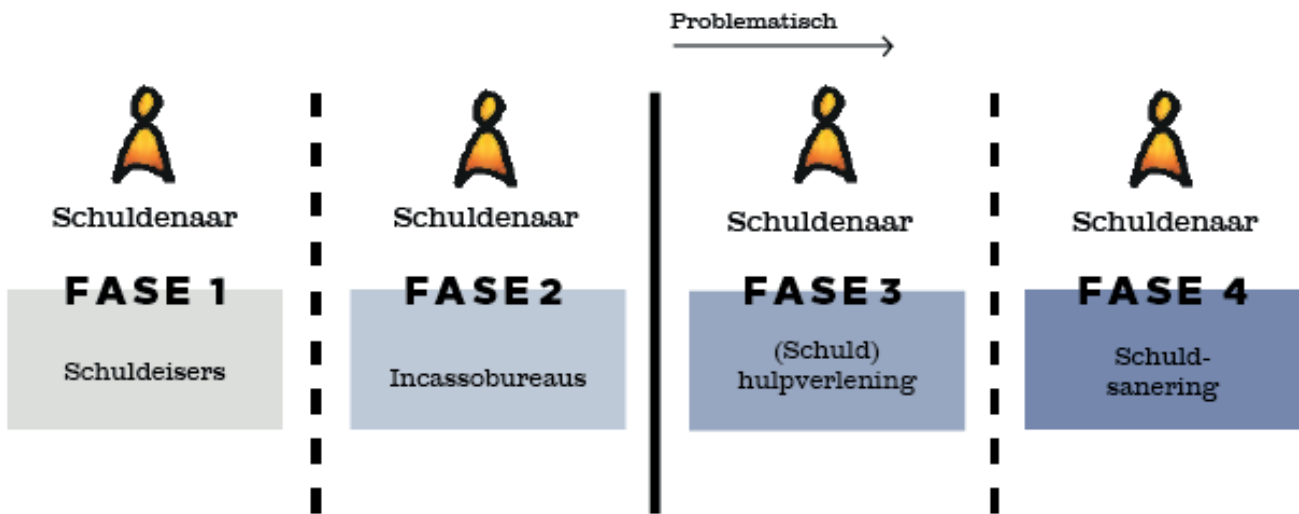
Kunnen zorgen voor de afleiding die je nodig hebt, maar ook voor de steun of het duwtje in de rug. Door middel van leuke activiteiten, leerzame activiteiten workshops, trainingen enz. De leuke activiteiten zorgen er vaak ook nog eens voor dat je nieuwe mensen uit de wijk ontmoet, extra leuk dus. Ook kunnen veel van deze organisaties je ondersteunen in het vinden van een passie, talent of nieuw doel. Vaak staat daarbij jezelf ontwikkelen centraal.

Noodhulporganisaties

Noodhulporganisaties kunnen niet direct helpen met het oplossen van je schulden, maar kunnen wel net even dat extra beetje steun bieden om je te ontlasten. Er zijn veel verschillende noodhulporganisaties die je allemaal op verschillende gebieden helpen. Denk bijvoorbeeld aan voedsel, kleding, meubels, klusjes in huis of zelfs een hele verhuizing.

LOOPBAAN

Volgens Wiedenbrugge en van Katwijk (2017) is het verloop van een schulden situatie die tot problematisch uitmondte te onderscheiden in 4 verschillende fasen. In afbeelding 14 is deze schematisch weergegeven.



Afbeelding 14: Model van fasen binnen schulden situatie.
Gebaseerd op Wiedenbrugge en Katwijk (2017).

Fase 1

Deelnemende partijen: De eerste fase is de fase tussen de, zoals door Wiedenbrugge en van Katwijk (2017) genoemd, schuldenaar of debiteur en de schuldeiser. De schuldenaar kan in deze fase ook omschreven worden als 'klant', aangezien hij/zij alleen een schuldenaar wordt wanneer er te laat betaald wordt. De schuldeiser is ook wel de 'leverancier'.

Verloop: In deze fase gaat het om een bestelling en de levering van deze bestelling, waarna een facturatie volgt. Wanneer deze te laat voldaan wordt volgen meestal 3 betalingsherinnering, vervolgens een aanmaning en daarna een uitbesteding. Meestal probeert de schuldeiser naarmate de tijd vordert, druk op te voeren. Dit gebeurt door middel van verschillend taalgebruik

per betalingsherinnering. Dat is duidelijk te zien in de praktijkvoorbeelden van schuldeiser Thuisvaccinatie.nl, in bijlage III en op afbeelding 15 op de volgende pagina. Het verschil in taalgebruik en opbouw van deze brieven is geanalyseerd en weergegeven in de afbeeldingen.

Kosten: De kosten kunnen in deze fase nog niet heel hoog oplopen. De kosten die om de debiteur te verhalen zijn, zijn enkel de administratiekosten die de schuldeiser maakt.

Geachte heer/mevrouw,

Tot onze spijt heeft u, ondanks eerder(e) verzoek(en), het openstaande factuurbedrag nog niet voldaan. Hiervoor heeft u inmiddels ruimschoots de tijd gehad. U bent op dit moment met betaling in verzuim.

Tragische constatering

Zwaarder verwijt

Factuur [REDACTED]

Geadresseerde: [REDACTED]
Factuurnummer: [REDACTED]
Factuurdatum: 17-07-2018
Vervaldatum: 31-07-2018

Factuurbedrag: €100,95
Ontvangen betalingen: €0,00

Openstaand: €100,95

We stellen u nog **14 dagen** in de gelegenheid om het verschuldigde bedrag van **€100,95** over te maken naar **NL59 ABNA 0549 5141 98** t.n.v. **Thuisvaccinatie B.V.** o.v.v. **2018-35525**.

Verzoek met specifiek tijdslimiet.



Mochten wij uw betaling niet binnen de gestelde termijn ontvangen, dan maken wij aanspraak op vergoeding van kosten. Naast bovenstaande hoofdsom bent u dan incassokosten/rente vergoeding verschuldigd.

De **incassokosten** zullen **€40,00** bedragen.

Indien uw betaling niet binnen de eerder genoemde **14 dagen** ontvangen is zal de factuur als incasso behandeld worden en zullen wij deze uit handen geven aan Payl. De termijn van 14 dagen vangt aan de dag na bezorging van deze laatste herinnering.

Dreiging met incasso bureau en incassokosten.

Wij hopen echter dat u voor een tijdige betaling zorgt en dat hiermee de incassomaatregelen achterwege kunnen blijven.

Wilt u de gegevens inzien, downloaden of reageren op de factuur? [Bekijk online het factuurdossier](#).

Mocht uw betaling reeds onderweg zijn, dan verzoeken wij u deze herinnering als niet verzonden te beschouwen.

Met vriendelijke groet,

Thuisvaccinatie B.V.

Thuisvaccinatie.nl

Reisvaccinatie aan huis

Thuisvaccinatie B.V. maakt voor debiteurenbeheer gebruik van [Payl](#).

Meer persoonlijke/emotionele manier van aanspreken

Fase 2

Deelnemende partijen: In de tweede fase spelen, naast de schuldenaar, incassobureaus een rol. Deze worden ingeschakeld door de schuldeiser wanneer er na verschillende betalingsherinneringen niet betaald is.

Verloop: Ten eerste zal het incassobureau proberen de inning te vorderen door het sturen van verschillende herinneringen met oplopende kosten. Een praktijkvoorbeeld hiervan uit 2015 is te zien in afbeelding 16. Wat hierin vooral opvallend is, is het ingewikkelde taalgebruik en dat het incassobureau zich vervolgens niet verantwoordelijk stelt voor het juist over komen van de informatie. Hierbij moet gemeld worden dat steeds meer incassobureaus op dit moment een makkelijker taalniveau gebruiken. Over taalniveaus van brieven, maar ook van de Nederlandse bevolking, staat in bijlage IV meer. Sommige incassobureaus ronden een zaak volledig zelf af, anderen sturen lang lopende zaken door naar andere incassobureaus. Hierdoor kan een debiteur voor één schuld dus meerdere schuldeisers hebben. Wanneer de inning na meermalig proberen niet lukt, kunnen incassobureaus een deurwaarder inschakelen. Deze hebben zij vaak zelf in dienst, maar soms wordt deze taak uitbesteedt aan een

deurwaarders bureau. Wanneer dreiging van de deurwaarder geen betaling oplevert kan er naar de rechter worden gestapt. Met goedkeuring van de rechter kan de deurwaarder beslag leggen op het eigendom van de debiteur.

Kosten: In deze fasen kunnen kosten snel toenemen. De kosten die voorkomen wanneer een incassobureau wordt ingeschakeld zijn geregeld in de Wet Incassokosten (WIK). Volgens Consuwijzer (z.d.) mogen deze kosten maximaal 15% van het schuldbedrag zijn. Dat is bij bedragen onder de €2500. Het minimum van deze incassokosten is 40 euro. Wanneer de deurwaarder wordt ingeschakeld is er sprake van een btag tarief. Btag staat voor Besluit Ambtshandelingen Gerechtsdeurwaarders. Volgens Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (z.d.) is in dit besluit is vastgelegd dat de hoogte van deze kosten tussen de €7,50 en €395 per handeling van de gerechtsdeurwaarder. Dit bedrag kan dus behoorlijk oplopen. Wanneer de rechter wordt ingeschakeld komt men in aanraking met griffie kosten. De hoogte van deze kosten verschillen enorm per zaak, maar volgens Wiedenbrugge en van Katwijk (2017) zijn deze kosten nog hoger dan de btag tarieven.

Geachte mevrouw [REDACTED]

Inzake bovengenoemde vordering is, overeenkomstig bijgesloten specificatie, door u nog steeds een bedrag verschuldigd van **€ 480.74**.

Probleem stelling

Uw remise ten gunste van onze derdengeldenrekening 46.83.48.271, dan wel acceptabel betalingsvoorstel hiervoor, zien wij graag **omgaand** tegemoet, bij gebreke waarvan u ons geen andere keuze laat dan tot dagvaarding over te gaan.

Betalingsoptie + dreigement

In dat geval zal de vordering nog eens worden verhoogd met een niet onaanzienlijk bedrag aan gerechtskosten.

Dreigement

Vertrouwende dat ook u echter een minnelijke afwikkeling prefereert verblijven wij, met vriendelijke groet,

Afsluiting

W. van Ham

Incassoteam I

Telefoonnummer: 035-5411201

Plaggemars Incasso
Postbus 201, 3740 AE Baarn
Faxnummer: 035-5422783
E-mailadres: info@plaggemars.nl

ABN Amro: 46.83.48.271 tnv
St.Derdengelden Plaggemars
IBAN-code: NL22ABNA0468348271
BIC-CODE: ABNANL2A
VAT-BTW: NL 8132.26.703 B01

Incassobureau Plaggemars B.V., K.v.K.: 32102527

De informatie verzonden met dit bericht is uitsluitend bestemd voor degene aan wie het is geadresseerd en kan vertrouwelijke en/of privacygevoelige informatie bevatten. Als u niet de geadresseerde bent, is het u niet toegestaan die informatie te gebruiken, te verspreiden of daaraan op enigerlei wijze bekendheid te geven. Mocht u dit bericht abusievelijk hebben ontvangen, dan verzoeken wij u ons daarvan onmiddellijk in kennis te stellen en dit bericht onverwijld te vernietigen.

Plaggemars Incasso staat niet in voor het bij de ontvanger juist en volledig overkomen van de informatie verzonden met dit bericht.

Plaggemakers stelt zichzelf niet verantwoordelijk voor of deze, moeilijke brief, begrepen wordt door de ontvanger.

Fase 3

Deelnemende partijen: in de derde fase heeft de schuldenaar contact met schuldhulpverleners. Daarnaast kunnen er ook veel andere hulpverleners in beeld komen, dit is te verklaren doordat het hebben van schulden vaak samenvalt met andere problematiek.

Verloop: Volgens Wiedenbrugge en van Katwijk (2017) vangt deze fase aan wanneer de debiteur zich meldt bij de afdeling schuldhulpverlening van zijn eigen gemeente. Hier wordt het hulpverleningsproces in gang gezet, wat vaak maanden kan duren. Om de aanvraag goed te laten keuren moeten veel formulieren worden verzameld en ingeleverd, daarom kan een aanvraag soms maanden duren. Wanneer men geaccepteerd is, zal de schuldhulp betalingsregelingen treffen met de leveranciers om zo de schulden langzaam af te lossen. Deze vorm van schuldhulpverlening wordt ook wel het minnelijke traject genoemd. Dit houdt in dat de debiteur op vrijwillige basis afspraken heeft gemaakt met de hulpverlener.

Kosten: De kosten die in deze fase voorkomen kunnen erg verschillen. Zo ben je aan de officiële schuldhulpverlening van de gemeente geen geld verschuldigd, maar moeten particuliere budgetcoaches vaak wel betaald worden. Ook kunnen er veel zorgkosten zijn, bijvoorbeeld voor met schulden samenhangende problemen zoals stressklachten.

Fase 4

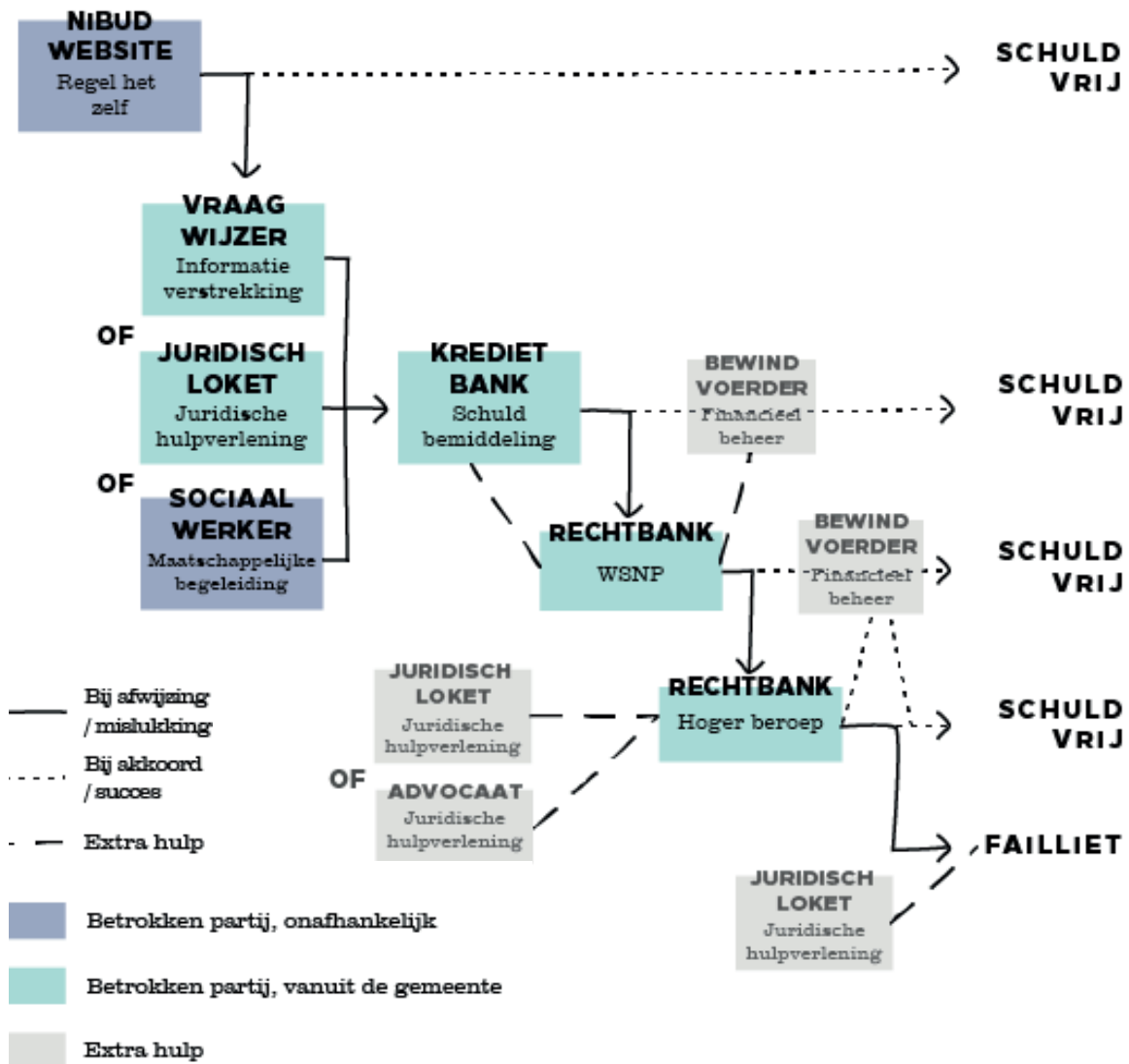
Deelnemende partijen: In deze fase gaat de schuldenaar in de wettelijke sanering. In de Nederlandse taal wordt de schuldenaar vanaf dan een 'saniet' genoemd. Hij/zij heeft daardoor contact met de rechter, deze bepaalt namelijk of de saniet in de wettelijke sanering mag. Ook heeft de schuldenaar contact met zijn bewindvoerder, die controleert of de schuldenaar alle wettelijk bepaalde verplichtingen nakomt, maar beheert meestal ook het geld van de saniet.

Verloop: Wanneer een minnelijk traject niet mogelijk blijkt te zijn, kan de schuldenaar een WSNP (wettelijke sanering natuurlijke personen) traject aanvragen bij zijn gemeente. De gemeente moet deze dan indienen bij de rechter. De rechter bepaald of de saniet wordt toegelaten tot het traject wanneer blijkt dat een minnelijk traject niet mogelijk is. Ook wordt er door de rechter een bewindvoerder aangesteld, die het hele traject begeleid. Volgens NVVK (z.d.) zal het wettelijke traject 3 tot 5 jaar duren, daarna zullen de overgebleven schulden worden kwijtgescholden. Dit wordt ook wel de welbekende schone lei genoemd.

Kosten: Aan deze fase zijn geen kosten verbonden.

DE OPLOSSING

Het traject wat de schuldenaar doorloopt wordt nog verder uitgediept door in te zoomen op het laatste gedeelte van de in de vorige paragraaf beschreven fases. Fase 3 en 4 richten zich namelijk op het oplossen van schulden. In deze paragraaf wordt de oplossing omschreven, zoals hij volgens de makers van het schuldensysteem (Rijksoverheid) zou moeten zijn. Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2008), omschrijft de mogelijkheden voor het oplossen van schulden in het document 'Hulp bij Schulden'. Dit document, uit 2008, is helaas het meest recente document dat wordt aangeboden door de Rijksoverheid. In afbeelding 17 zijn de oplossingsmogelijkheden zoals door het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2008) schematisch weergegeven.



afbeelding 17: oplossingsmogelijkheden voor schulden.

Nibud

Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2008) raadt men aan bij een oplopende schuldsituatie eerst zelf te pogen de schulden samen met schuldeisers weg te werken. Hiervoor verwijzen zij naar een website van Nibud (z.d.) (www.zelfjeschuldenregelen.nl), waar online begeleiding wordt geboden om in 6 stappen de schuldsituatie op te lossen. De zes opeenvolgende stappen die Nibud (z.d.) adviseert zijn als volgt:

1. **Schulden op een rij.** Hier moeten alle schuldeisers en de hoogte van de bedragen ingevuld worden om zo een overzicht te creëren van de totale schuld.
2. **Uw situatie.** Hier moeten algemene informatie, informatie over inkomen en informatie over huis en auto ingevuld worden.
3. **Uitgaven.** Hier worden alle maandelijkse uitgaven op een rij gezet. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen vaste lasten en overige lasten zoals huishoudelijke en vrijetijdsuitgaven.
4. **Aflosruimte.** Hier wordt berekend hoeveel ruimte er over is om schulden af te lossen. Indien er geen ruimte over is, wordt er aangeraden terug te gaan naar de vorige stap om te kijken of er bespaart kan worden op vaste of overige lasten.
5. **Aflosvoorstel.** Hier wordt het bedrag van de aflosruimte verdeeld over de verschillende schuldeisers. Daarbij wordt een berekening gemaakt van wanneer je schuldenvrij zal zijn.
6. **Actieplan.** Hier wordt een plan geleverd met de verschillende stappen die nog ondernomen moeten worden om de schulden af te lossen. Zo is een van de belangrijkste stappen bijvoorbeeld het eerder berekende aflosvoorstel voorstellen aan de schuldeiser. Hiervoor zijn standaard brieven te downloaden via de Nibud website (zie bijlage V).

CONCLUSIE: Deze manier van het oplossen van een schuldsituatie doet sterk aanspraak op de zelfredzaamheid van de persoon in kwestie. Zo is een goed begrip van de Nederlandse taal nodig, maar ook een goed begrip van de digitale wereld en het in staat zijn mentaal en fysiek energie in te zetten.

Vraagwijzer/ Juridisch loket/ sociaal maatschappelijk werker

Wanneer het zelfstandig oplossen van de schuldsituatie niet lukt geeft het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2008) drie vervolg opties. Men kan naar de Vraagwijzer, het Juridisch Loket of naar een sociaal maatschappelijk werker. De vraagwijzer verstrekt informatie over alle mogelijke oplossingen die de gemeente biedt voor het oplossen van de schuldsituatie. Zij zorgen ervoor dat er, afhankelijk van de situatie, naar de juiste partijen wordt doorverwezen. Voor meer juridische hulp kan men ook terecht bij het Juridisch Loket. Daarnaast kan een sociaal maatschappelijk werker helpen bij het doorverwijzen naar de juiste partijen.

Kredietbank

De Vraagwijzer, het Juridisch Loket en sociaal maatschappelijk werkers verwijzen door naar een erkende hulpverlener. In de meeste gevallen is dat de Kredietbank. Dit is de professionele schuldhulpverleningsorganisatie die vanuit de gemeente is opgezet. Deze organisatie helpt met het oplossen van de schulden via een minnelijke regeling, wat inhoudt dat de schuldeisers vrijwillig toezeggen op het betalingsvoorstel wat de kredietbank doet. Er zijn verschillende trajecten te volgen bij de Kredietbank.

- 1) Zo kan je schuldbemiddeling krijgen, wat erg lijkt op het wettelijke saneringstraject. Dat kan bij bijvoorbeeld een onzeker inkomen. Dit houdt in dat je 3 tot 5 jaar van een klein bedrag aan leefgeld moet leven en dat al je inkomsten naar de Kredietbank gaan. Je vaste lasten worden dan betaald door de Kredietbank. Gedurende deze tijd worden de schulden gedeeltelijk afgelost. Na 3 tot 5 jaar worden de overige schulden kwijtgescholden.
- 2) Daarbij is het mogelijk budgetbeheer te krijgen d.m.v. een bewindvoerder. Ook worden er budgettrainingen aangeboden, om te leren omgaan met het budget dat men te besteden heeft.
- 3) Een andere optie is om een saneringskrediet te krijgen, dat kan wanneer schulden nog niet zo hoog zijn (< €1900). Dit bedrag kan dan bij de kredietbank geleend worden om vervolgens in een keer alle schulden af te betalen. Zo blijft er maar één schuldeiser over (de kredietbank zelf), waardoor de situatie een stuk overzichtelijker en hanteerbaarder is.

CONCLUSIE: Om toegelaten te worden tot de Kredietbank moeten alle schulden op orde zijn en veel formulieren worden ingevuld. Ook dit vraagt veel van de zelfredzaamheid van de desbetreffende persoon. Wel is het mogelijk om via de Vraagwijzer te worden doorgestuurd naar zogenoemde formulierenbrigades die hierbij kunnen helpen.

Rechtbank

Wanneer een minnelijke regeling niet mogelijk is, kan je toegelaten worden tot wettelijke sanering, het WSNP. Dat betekent dat niet alle schuldeisers vrijwillig hebben toegestemd met het betalingsvoorstel. Door aanspraak te maken op de Wet Schuldsanering Natuurlijk Personen (WSNP) via de rechtbank worden de schuldeisers uiteindelijk verplicht om akkoord te gaan met het betalingsvoorstel. De kredietbank helpt bij de aanvraag voor WSNP, maar ook kan de bewindvoerder hierbij helpen. De aanvraag wordt door de rechter goedgekeurd wanneer er genoeg bewijs is dat er geen andere mogelijkheden zijn, wanneer er geen schulden zijn door fraude en wanneer de schuldenaar zich aan alle regels van de minnelijke regeling heeft gehouden. Wanneer de aanvraag wordt afgewezen kan men nog in hoger beroep gaan. Dit kan met behulp van het Juridisch Loket of een advocaat.

TRAJECT OUDE NOORDEN

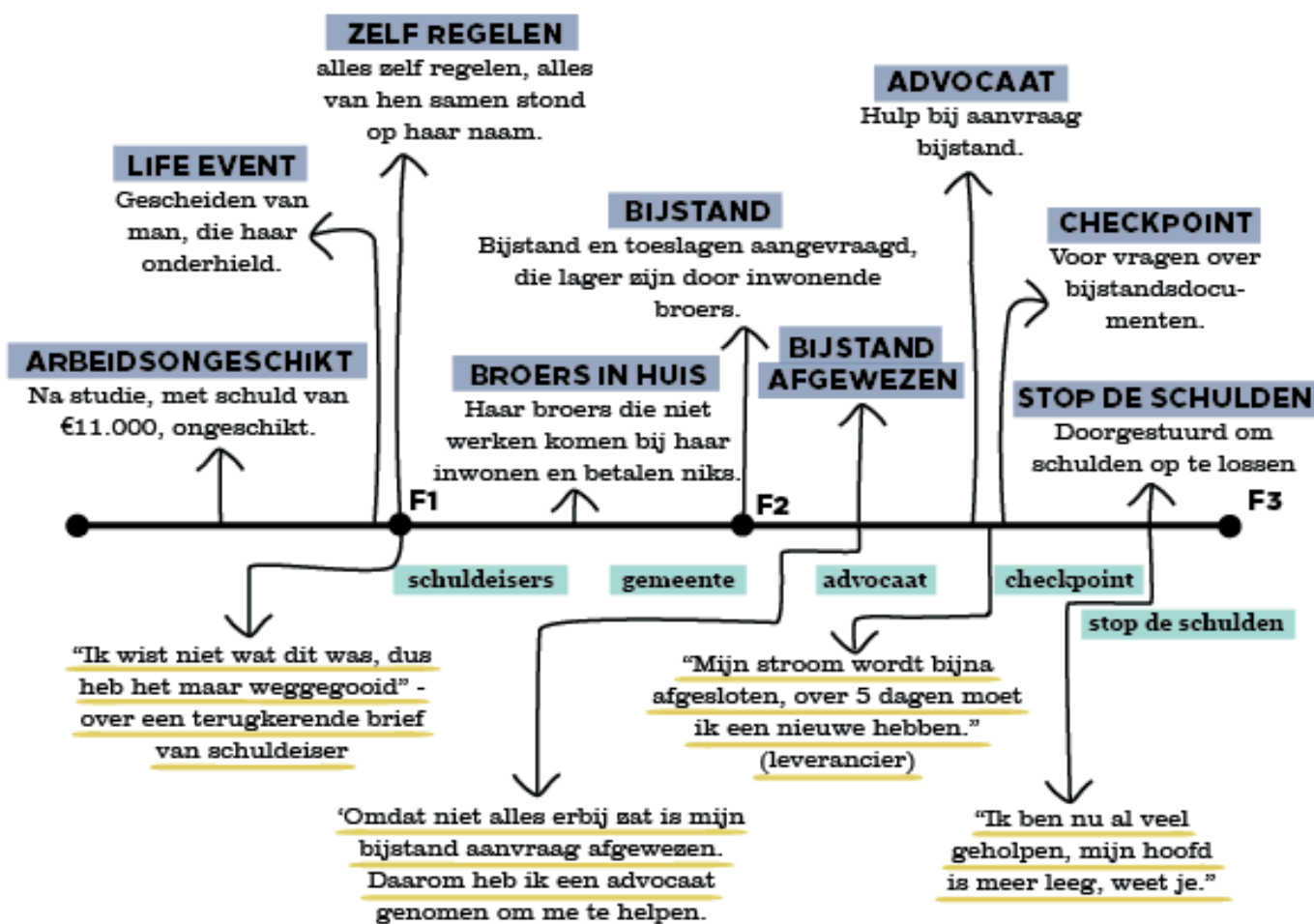
Om het model van Wiedenbrugge en van Katwijk (2017) (afbeelding 14) meer te kunnen specificeren naar de gekozen context (het Oude Noorden) zijn 3 oriënterende interviews uitgevoerd met kandidaten uit verschillende situaties die zich in verschillende fases van het schulden proces bevinden. Aan de hand van deze interviews zijn de trajecten gecreëerd die deze personen hebben doorlopen om hun schulden op te lossen, om zo meer te begrijpen van hoe dit traject ervaren wordt. Hierbij specifiek gelet is op de verschillende gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden en de verschillende hulpverlenende partijen waarmee contact is geweest. Ook zijn de verschillende fasen zoals omschreven in het model van Wiedenbrugge en van Katwijk (2017) van elkaar onderscheiden. Deze zijn aangegeven met F1, F2, F3 en F4.

GEBEURTENISSEN

QUOTES

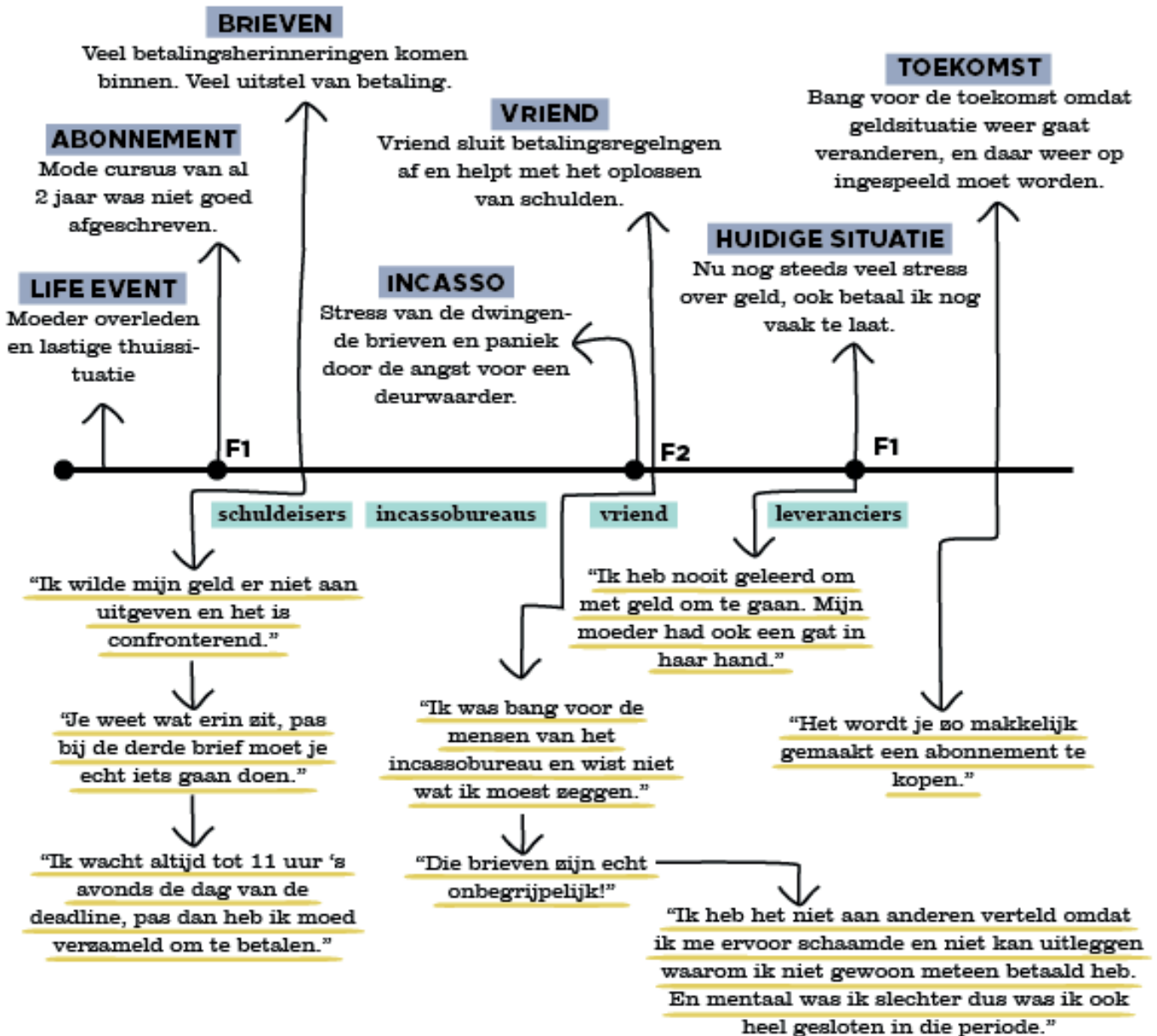
HULPVERLENERS

Mevrouw el Mouhabid - 30 jaar



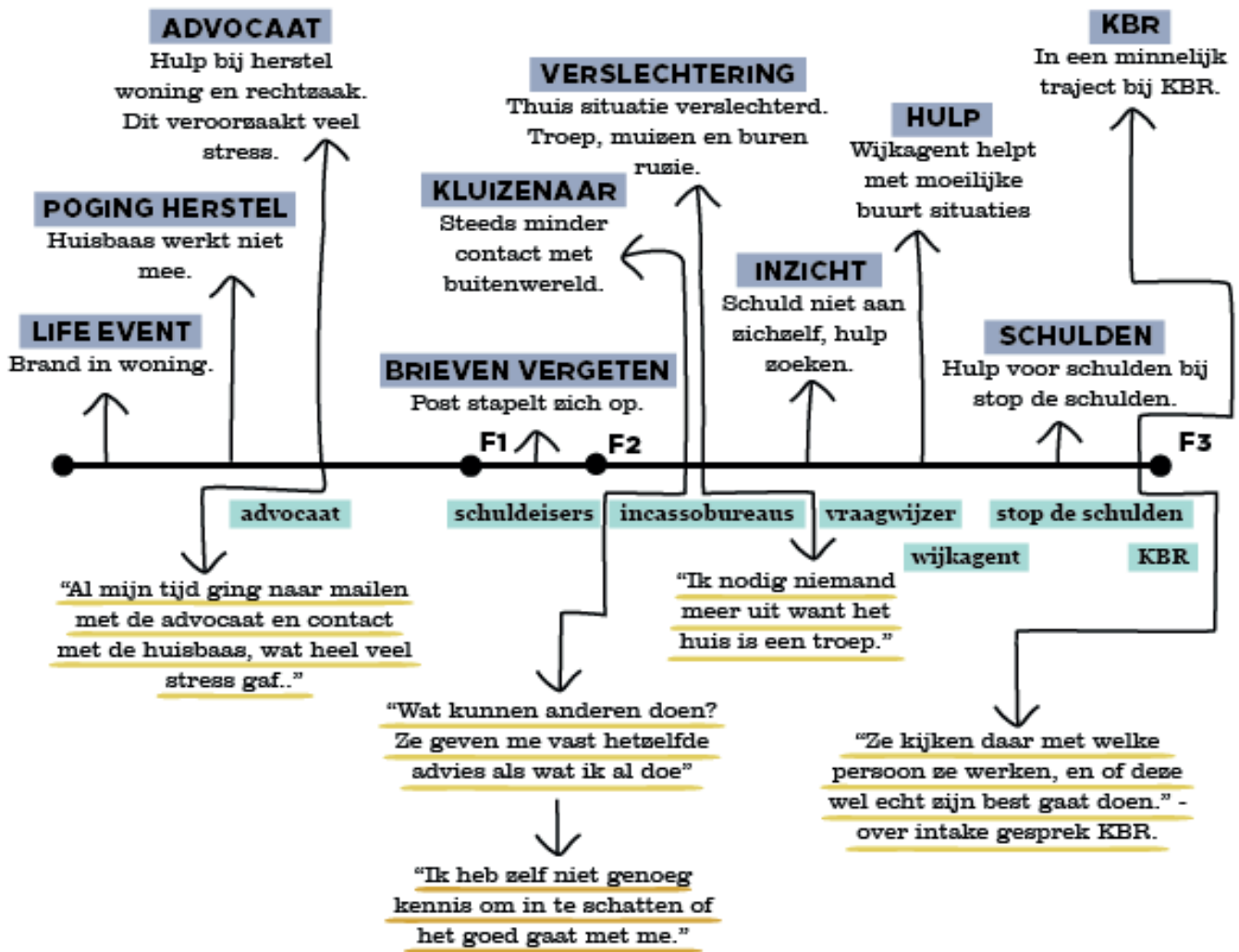
Afbeelding 18: Oriënterend gesprek met mevrouw el Mouhabid (30)

Mevrouw de Groot - 24 jaar



Afbeelding 19: Oriënterend gesprek met mevrouw de Groot (24)

Meneer Parapokoulos - 55 jaar



Afbeelding 20: Oriënterend gesprek met meneer Parapokoulos (55)

Conclusie

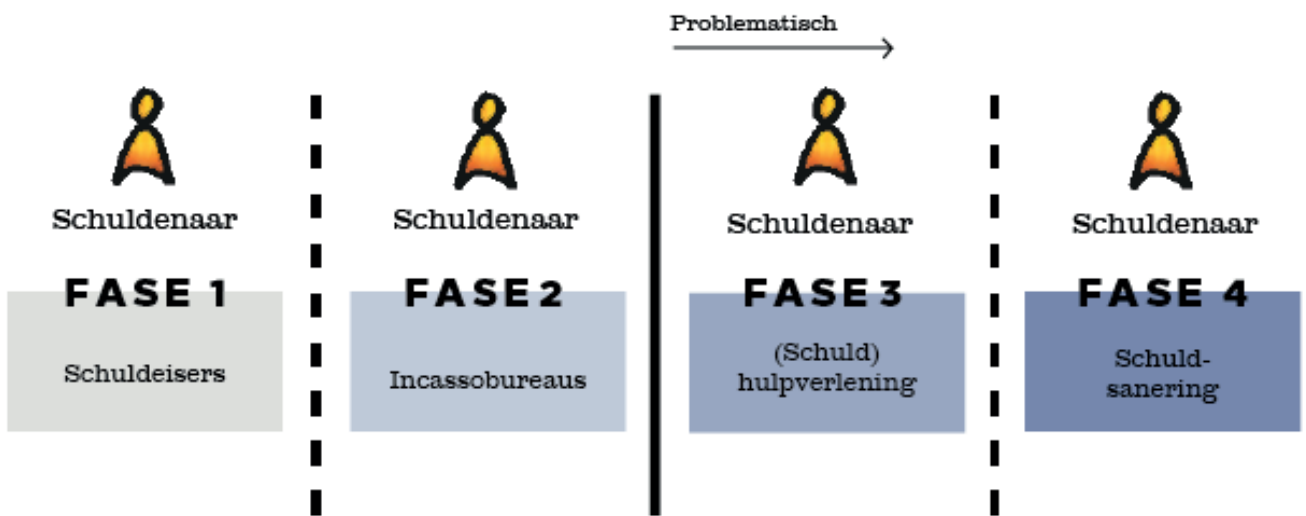
Uit de resultaten van deze interviews zijn de volgende conclusies te trekken:

- Het ontstaan van schulden gaat meestal gecombineerd met een, zoals dat in de psychologie genoemd wordt, "life changing event", dit is een ingrijpende gebeurtenis waardoor psychisch en/of financieel welzijn daalt.
- Aanmaningen of betalingsherinneringen worden niet opgevolgd of (on)bewust vergeten als gevolg van stress.
- Aanmaningen hopen zich als snel op tot stapels ongeopende post.
- Aan het begin is men zich niet bewust van het bestaan van een probleem of is deze persoon nog niet in staat het probleem te erkennen.
- Wanneer men wel in staat is het probleem te erkennen, is er nog een drempel van schaamte die men over moet. Vaak zijn daarom familie, vrienden burenr of collega's niet op de hoogte van de schulden situatie.
- Ook heeft men het gevoel dat familie, vrienden, burenr of collega's hen niet kunnen helpen omdat zij ook nooit te maken hebben gehad met schulden en er dus geen verstand van hebben.
- Daarna volgt een fase waarin de desbetreffende persoon het probleem zelf probeert op te lossen, door bijvoorbeeld betalingsregelingen te treffen met schuldeisers of geld te lenen van familie of vrienden.
- Wanneer men uiteindelijk hulp gaat zoeken kunnen er veel verschillende partijen zijn waar zij mee in contact zijn. Omdat het vaak om problemen op meerdere

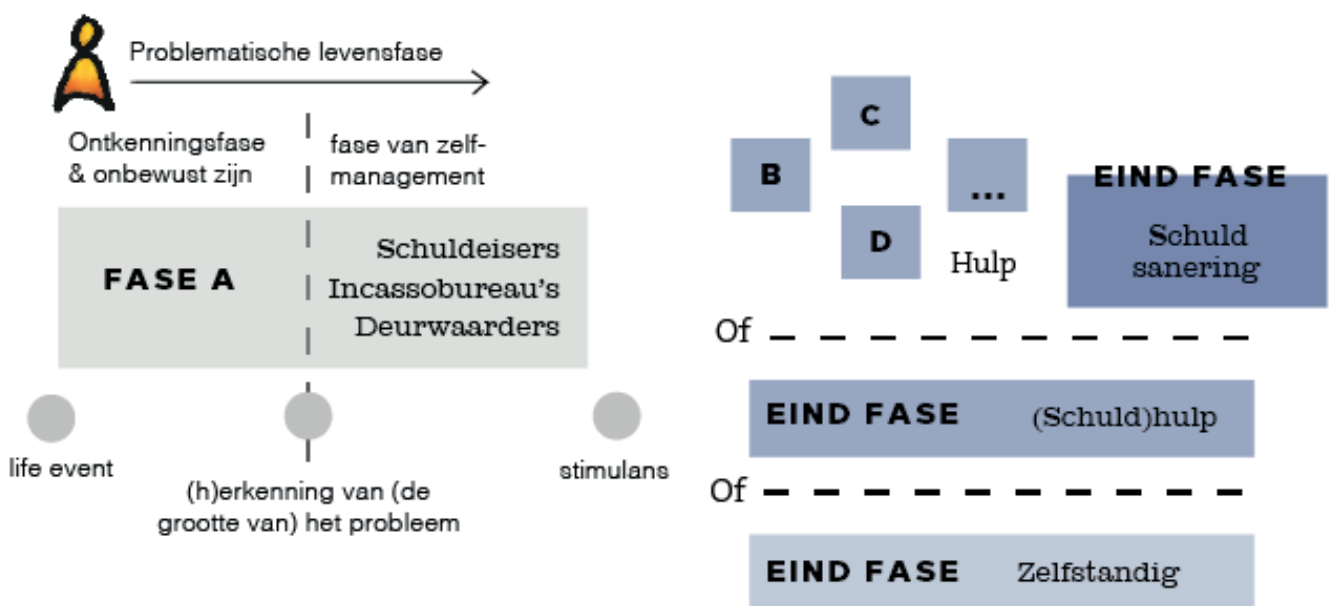
vlakken tegelijk gaat, bijvoorbeeld op het gebied van financiën en gezondheid, zijn er ook meerdere hulpverleners in het spel.

- Het is voor mensen vaak onduidelijk waar ze het beste hulp kunnen zoeken.
- Slechts een deel van de mensen in schulden kiezen er uiteindelijk voor om in de schuldsanering te gaan. Dit is echt het laatste redmiddel.

Met deze conclusies zou het model van Wiedenbrugge en van Katwijk (2017) (afbeelding 21) kunnen worden herschreven naar de afbeelding weergegeven als afbeelding 22.



Afbeelding 21: Model van fases binnen schuldsituatie. Gebaseerd op Wiedenbrugge en Katwijk (2017).



Afbeelding 22: het schulden proces zoals ervaren door inwoners van het Oude Noorden, Rotterdam.

Zoals te zien is in afbeelding 22, gaat het voor de persoon die schulden ervaart vooral om een problematische levensfase waar ze in zitten, in plaats van om een bepaald moment waarop de schulden problematisch worden. Ook is gebleken dat ze het probleem aan het begin nog niet herkennen of erkennen, waardoor überhaupt pas later kan worden gewerkt aan een oplossing. Ook blijkt dat veel mensen niet in de schuldsanering gaan omdat ze dat niet willen, zij proberen hun schulden zelf op te lossen of krijgen hulp van verschillende instanties. Omdat het bij schulden bijna altijd gaat om multiproblematiek zijn er veel hulpverlenende partijen waar men mee in aanraking kan komen op hetzelfde moment.

PROBLEMEN IN HET SYSTEEM

Naar aanleiding van de oriënterende gesprekken, de gelezen literatuur en nieuwsartikelen zijn al verschillende problemen in het systeem geïdentificeerd, die in dit hoofdstuk besproken zullen worden. Later zal deze analyse worden uitgebreid met problemen die zich tonen wanneer het gaat over de ervaring van mensen in de gekozen scope: het Oude Noorden in Rotterdam.

Een inefficiënt systeem

Volgens de Vereniging van Nederlandse Gemeenten is het bestaande systeem waarbinnen schuldhulpverlening moet functioneren, met zijn vele wet- en regelgeving heel onwerkbaar en niet efficiënt (VNG, 2016). VNG (2016) zegt zelfs dat het mensen zou belemmeren, in plaats van helpen, om uit een schuldsituatie te komen. En dat het zelfs vaak nieuwe schulden of meer schulden veroorzaakt.

Dit wordt ook benadrukt door van Zutphen die over de overheid zegt dat zij 'het voor mensen die in schulden zitten vaak erger maakt. Er komen verhogingen bij, er komen boetes overheen, mensen die niet kunnen betalen worden toch gedwongen om te betalen' (Kamphuis, 2019). Schulden lopen daardoor alleen maar op, in plaats van dat er een oplossing komt.

En niet alleen de overheid maakt zich hier schuldig aan. Maar vele andere schakels in het systeem zorgen ook niet voor een oplossing van een schuldsituatie. Zo zijn er in Nederland steeds meer mensen die onder bewind staan. Dat zijn er volgens Frederik (2018) zo'n 242.033, wat ongeveer 6 keer meer is dan in 2001. Het aantal groeit dus alleen maar in plaats van dat de paar veranderingen die tot nu toe zijn doorgevoerd het aantal heeft verminderd. Ook stelt hij dat 'uit onderzoek van Bureau Bartels blijkt dat 57% van de onderbewindgestelden gelooft dat ze op termijn weer hun eigen financiën kunnen doen, terwijl slechts 29 procent van de bewindvoerders dit gelooft' (Frederik, 2017). Bewindvoerders laten hun klanten daardoor niet of na heel lang pas op eigen benen staan. Waardoor ze onnodig lang moeten betalen voor hun diensten. Dit komt voor de bewindvoerder natuurlijk goed uit, want hoe langer iemand zijn klant is, hoe meer geld hij aan die klant kan verdienen. Kortom, zoals het systeem op dit moment in elkaar zit, is het voor degene die het systeem uitvoeren voordeliger om iemands schulden helemaal niet op te lossen.

Maar niet alleen voor de schuldenaar is het systeem inefficiënt, ook de schuldeiser ziet minder van het geld terug dan gehoopt. Zo blijkt uit de WSNP monitor van 2007 dat meer dan de helft van de schuldeisers maar zo'n 10 procent van de initiële schuld terug krijgt (Bureau WSNP, 2007). Daarnaast zijn de kosten van een schuldsaneringstraject bij elkaar zo'n 7.000 euro per persoon (Blokker, 2019), terwijl de aflossingscapaciteit van iemand in

de bijstand in drie jaar tijd 1.800 euro is. Dat is de moeite niet waard zou je denken.

Daarbij is het systeem ook nog eens inefficiënt op het doorvoeren van veranderingen. Zo is er volgens NOS (2019) in 2017 al een wet aangenomen om de beslagvrije voet te vereenvoudigen. De beslagvrije voet is het gedeelte van iemands inkomen waar geen beslag op gelegd mag worden, wat dus, hoe hoog de schulden ook zijn, niet van ze afgepakt mag worden. Deze wet is ingesteld zodat men altijd minimaal 90% van het wettelijk minimum zal overhouden. Maar deze wet zal pas vanaf 2021 uitgevoerd worden. Dit komt volgens Staatssecretaris Van Ark doordat de belastingdienst en het UWV hun automatiseringssystemen nog niet op orde hebben.

Het stelsel van toeslagen en inkomensvoorzieningen in ons land is behoorlijk ingewikkeld voor degene die daar aanspraak op willen en/ of moeten maken. En zoals blijkt uit de vorige alinea, zijn aanpassingen daardoor ook ingewikkeld door te voeren zijn. Dit komt deels door de grote afhankelijkheid van veel verschillende partijen tegelijkertijd. Daarnaast helpt volgens Elings (2019) het incasso gedrag van andere schuldeisers ook niet mee aan de efficiëntie van het systeem, omdat veelal een te harde aanpak wordt gehanteerd die weinig ruimte biedt voor een oplossing in bijvoorbeeld de vorm van een betalingsregeling die waargemaakt kan worden. Daarnaast is er volgens haar een gebrekkige controle op bewindvoerders en schuldhulpverleners. Bewindvoerders kunnen daardoor hun cliënten gemakkelijk oplichten, wat helaas wel eens gebeurt. Ook kunnen bewindvoerders te veel cliënten aannemen, door drukte kunnen daardoor betalingen te laat gedaan worden, waardoor bedragen alsnog kunnen oplopen.

Kosten

Er wordt veel verdient aan mensen met schulden, doordat ze vaak veel moeten betalen voor hulp. Maar ook doordat er allerlei kosten bij hen in rekening worden gebracht, door partijen die geld proberen te innen. Bijna de hele schulden sector wordt onderhouden door datgene dat de schuldenaar betaald. Deze onredelijke kosten hebben verschillende verschijningsvormen:

1. Incassokosten. Volgens Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (2017) kunnen deze kosten, met een gemiddelde van 15 schuldeisers per persoon, snel oplopen. De WIK (wet incassokosten) verkleint volgens Consuwijzer (z.d.) het verdienmodel van incasso, met bijvoorbeeld maximaal 15% bij een schuld van €2500. Maar bij onvindbaarheid, betwisting of onwelwillendheid zijn er echter nog steeds hoge kosten mogelijk.
2. Boeterente. Dit is de boete die bovenop het te betalen bedrag komt, wanneer met niet of te laat betaald.
3. Gerechtelijke kosten. Deze komen voor wanneer een rechter of deurwaarder in het spel komt. Ze komen voor onder de naam griffiekosten en het btag tarief.
4. Subsidies voor non-profit hulpverlenende organisaties/instanties. Bij sommige hulpverlenende organisaties, los van de gemeentelijk aangestuurde organisaties, moet de debiteur een vergoeding betalen voor de aangeboden hulp.
5. Kosten bij huisuitzetting. Volgens Wiedenbrugge en van Katwijk (2017) kost een huisuitzetting de debiteur tussen de 4000 en 8000 euro. Hierna zijn er tal van instanties en hulpverleners nodig om mensen op te vangen en bijkomende problemen in goede banen te leiden.

Kortom degene zonder geld betaalt voor het feit dat hij geen geld bezit. Daarnaast zijn er ook kosten voor de belastingbetaler. Een deel van het systeem rondom schulden wordt namelijk betaald met belastinggeld. Dit betreft bijvoorbeeld de kosten van hulpverleners, vrijwilligers etc. Het andere gedeelte van het inefficiënte systeem wordt dus bekostigd met geld van de belastingbetaler. Wat an sich natuurlijk niet verkeerd is: de sterke schouders van de bevolking betalen wat meer, de zwakkere kunnen daardoor geholpen worden. Dat is het principe van de verzorgingsstaat. Maar voor een inefficiënt systeem betalen, is toch zonde van je geld.

Zelfredzaamheid

Het huidige systeem is gebaseerd op een hoge zelfredzaamheid van de schuldenaar. Hoewel hij/zij volgens Tiemeijer (2016) acute stress ervaart, waardoor schulden de hele gedachte capaciteit kunnen overnemen. Dit kan leiden tot een afname van het mentale functioneren. En ook blijkt uit recent onderzoek door Mullainathan en Shar (2014) dat er bij schaarste, bijvoorbeeld het niet hebben van geld voor een langere periode, een IQ-daling van zo'n 13 punten kan plaatsvinden. Hierdoor gaat het kunnen van de desbetreffende persoon in deze schuldsituatie dus juist achteruit.

Dat het systeem juist veel vraagt van de zelfredzaamheid van een persoon blijkt uit bijvoorbeeld de toelating tot de Kredietbank. Hiervoor moet men alle schulden al in een overzicht hebben gezet en moeten er veel ingewikkelde formulieren ingevuld zijn. In afbeelding 18 van het oriënterende gesprek met Mevrouw el Mouhabid blijkt ook dat zij in eerste instantie is afgewezen bij de KBR door het onjuist aanleveren van alle papieren. Omdat zij niet begreep wat ze verkeerd heeft gedaan heeft ze daarna de hulp van een advocaat ingeschakeld. In haar eentje lukt de aanmelding haar simpelweg niet. Dat is iets wat ik meer en meer heb gezien bij Stop de Schulden, een initiatief dat juist deze mensen helpt.

Maar het beroep op zelfredzaamheid blijkt ook uit de ingewikkelde brieven die incassobureaus sturen (afbeelding 16). Het taalniveau dat nodig is om deze brieven te begrijpen is behoorlijk hoog en daarnaast stelt het incassobureau zich niet verantwoordelijk voor het juist overkomen van de informatie, zoals te zien is in de laatste zin van de brief in afbeelding 16.

Ook heeft één debiteur gemiddeld gezien ongeveer 15 schuldeisers (Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet, 2017) die allemaal vanuit verschillende instanties contact met de debiteur proberen op te nemen. Zo kan een schuldeiser de debiteur zelf contacten, maar na een tijdje wordt de hele of een deel van de schuld overgedragen naar een incassobureau. Vervolgens kan het incassobureau weer een particuliere deurwaarder inschakelen om de schuld te komen innen. Het is dus voorstelbaar dat het erg lastig is overzicht te krijgen en bewaren. Ook dit vraagt veel van het kunnen van de debiteur.

Daarnaast is het in het huidige systeem zo dat men zelf moet herkennen een probleem te hebben. En daar dan vervolgens zelf naar moet handelen. Het systeem zelf is passief en vraagt naar de actie van degene in schulden hoewel al uit de oriënterende gesprekken blijkt dat men vaak het probleem aan het begin nog niet herkend doch erkend. Waardoor vaak pas laat hulp wordt gezocht en de schulden al zijn uitgegroeid tot problematisch. Ondanks dat er via bijvoorbeeld de BKR registratie wel bekend is dat men schulden heeft.

Wanneer ingrijpen

In lijn met dat het huidige systeem passief is, focust het zich ook voornamelijk op de eindfase van de schulden situatie, doordat het lang af wacht met ingrijpen. Of eigenlijk helemaal niet ingrijpt, maar dus wacht tot men zelf aan de bel trekt. Wat vaak pas laat in het proces is. Volgens Wiedenbrugge en van Katwijk (2017) wordt nu meestal niet in de beginfase ingegrepen. Hoewel dat wel belangrijk is voor het voorkomen van schulden of voor het oplossen van schulden voordat ze problematisch worden.

Ervaring schuldenaar

Bij een minnelijk traject, of wanneer de schuldenaar zijn schulden zelf probeert op te lossen, worden vaak betalingsregelingen gedaan. Dit is een voorstel van de schuldenaar of zijn hulpverlener om maandelijks een deel van het verschuldigde bedrag af te lossen. De schuldeiser moet hier dus mee akkoord gaan. Frederik (2017) schrijft dat 'Cijfers van de NVVK zeggen dat schuldeisers in slechts 37 procent van de gevallen instemmen met een betalingsvoorstel, en daarvan vallen nog eens 34 procent van de schuldenaren tijdens de regeling af. Uiteindelijk is de kans op succes dus minder dan een kwart.' Voor de schuldenaar is het proberen oplossen van een schuldensituatie dus een weg van herhaaldelijke afwijzing en falen. Dat is natuurlijk niet iets wat aanmoedigend werkt. Bovendien wordt het traject bij een schuldhulpverlener, van herhaaldelijke afwijzing en falen, volgens Panteia (2015) door de schuldenaar ervaren als te lang.

Bovendien lijken financiële problemen in Nederland voor de schuldenaar vaak uit te monden tot sociale uitsluiting. Zo werd genoemd door meneer Parapokoulos dat hij zich op een gegeven moment een kluizenaar voelde. Dit lijkt verschillende oorzaken te hebben. Zo komt het deels doordat de schuldenaar zich zelf schaamt, waardoor ze de situatie proberen te verbergen voor anderen. Wat in het begin nog redelijk lukt door het onderwerp simpelweg te mijden, maar wat in een meer problematische fase bijna onmogelijk lijkt. Zich afsluiten van de rest is dat de enige optie die resteert. Ook ervaren sommige het eerder besproken wantrouwen (Klamer & van Dalen, 2015). Wanneer blijkt dat je geen geld hebt, zijn mensen geneigd minder vertrouwen in je te hebben, waardoor je je dus ook uitgesloten kan voelen. Daarnaast is het natuurlijk zo dat je met minder geld, minder kan ondernemen. Dat leidt soms tot het niet kunnen deelnemen aan activiteiten die in je sociale kringen plaatsvinden. Waardoor dus minder contact is met deze sociale kringen.

Volgens Panteia (2015) geven geïnterviewden die hebben deelgenomen aan schuldhulpverlening aan dat ze zich niet met respect behandeld voelden. Ook vonden zij dat er vaak geen realistische adviezen werden gegeven. Ook dat kan bijdragen aan het gevoel niet met respect behandeld te worden. Wanneer men namelijk het gevoel krijgt dat er niet goed naar de persoonlijke situatie gekeken is voelt men zich niet gehoord.

MENTALITEITSOMSLAG

Wiedenbrugge en van Katwijk (2017) stellen dat de variëteit aan type schulden en ook de variëteit van de beschikbare hulp te groot is om problemen op te lossen binnen het huidige systeem. Dat blijkt ook wel uit de bovenstaande analyse van verschillende problemen binnen het systeem. “Als we in Nederland de schuldenproblematiek gestructureerd willen aanpakken, dan zal er een andere structuur, mentaliteits- en cultuuromslag nodig zijn om zo het aantal mensen dat kampt met (problematische) schulden terug te brengen, schulden beter beheersbaar te krijgen en nieuwe gevallen te voorkomen.” (Wiedenbrugge en van Katwijk, 2017, p. 6). Ook Frederik (2017) vindt dat het tijd is voor een mentaliteitsverandering. Volgens hem moeten we ophouden met de betutteling van mensen in de schulden en moeten we in de toekomst de schuld zeker niet alleen bij de debiteur, maar ook bij de schuldeiser leggen.

Een verandering van de structuur van het huidige systeem valt buiten de scope van dit project, maar een mentaliteits- en cultuuromslag is waar dit project aan zal proberen bij te dragen. Een mentaliteitsomslag bij bureaus, wijkgenoten, mede Rotterdammers of zelfs landgenoten (lees ook: mensen zonder schulden) kan er namelijk voor zorgen dat de schuldenaar zich minder beoordeeld voelt, zich meer gerespecteerd voelt en zich minder zal schamen voor zijn schulden. Uiteindelijk wordt hiermee het verbreken van het taboe makkelijker gemaakt. Ook kan een mentaliteitsomslag ervoor zorgen dat hulpverleners, schuldeisers, incassobureaus en deurwaarders, op een meer menselijke manier te werk gaan. Daarnaast kan het als gevolg hebben dat er vanaf onderaf een draagvlak komt die systeem makers kan stimuleren het schulden systeem drastisch te veranderen.

Op Wiedenbrugge en van Katwijk (2017) en Frederik (2017) aanvullend, vind ik het opvallend dat veel van de in het vorige hoofdstuk genoemde problemen aansluiten op de behoefte aan een cultuurverandering. Bij veel van de problemen, ook al zijn sommige vrij systematisch, merk je dat er vaak een ongewenste mentaliteit achter zit die ervoor zorgt dat het systeem is, zoals hij nu is. Bijvoorbeeld de bewindvoerder die er baat bij heeft iemand met schulden zo lang mogelijk als klant te houden om ze veel mogelijk geld te verdienen. Wanneer deze anders tegen mensen met schulden aan zou kijken, met meer empathie, dan zou deze veel meer gefocust zijn op echt goed helpen, i.p.v. gewoon geld verdienen.

Maar daarnaast is mij ook opgevallen dat er buiten dit systeem ook voorbeelden zijn van een ongewenste mentaliteit. Zo werd er in 2015 nog een participatiewet aangenomen dat de controle op en de verplichtingen van mensen in de bijstand alleen maar vergrootte (Bregman, 2018). Ook hier is er dus een mentaliteit te bespeuren die ervan uitgaat dat mensen die in de bijstand zitten alleen maar gratis profijt nemen, en er schuldig aan zijn dat ze in de bijstand zitten. Daarom wordt er van alles tegenover gezet om het recht te hebben dit geld te ontvangen.

Ook bleek dat andere dingen binnen het schulden systeem gebaseerd zijn op een, naar mijn mening, ongewenste mentaliteit voor degenen met schulden. Het gaat ervan uit dat degene die schulden heeft daar schuldig aan is. Dat blijkt bijvoorbeeld uit het taalgebruik binnen het systeem. Bijvoorbeeld zoals de, in de inleiding besproken, begrippen ‘schuld(ig)’, ‘schuldenaar’ en ‘saneringsrijp’. Daarnaast blijkt de scheve mentaliteit uit de bestraffing die plaatsvindt binnen het systeem. Deze gaan ervan uit dat degene die niet betalen, fraudeurs zijn i.p.v. mensen die niet kunnen betalen door een persoonlijke nadelige situatie waar zij in zitten. Dat blijkt wel uit de in de inleiding genoemde gevangenis straf die tot 2013 toegestaan was.

Om alvast het goede voorbeeld te geven zal ik vanaf nu het woord schuldenaar niet meer gebruiken.

SYSTEEMVOORSTELLEN

Naast dat er uit onderzoek al veel problemen in het schuldensysteem zijn gevonden, zijn er gelukkig ook al een tal van voorstellen voor het verbeteren van dit systeem gedaan. Omdat systeem voorstellen op het niveau van de structuur buiten de scope van mijn project vallen, wil ik graag een hoofdstuk wijden aan de voorstellen die anderen hiervoor hebben gedaan. Zo kan er toch een beeld geschetst worden van de mogelijke systeemveranderingen. Maar ook van wetten en regelingen die eventueel al worden aangenomen. Of van dingen die op landelijk of stedelijk niveau al getest worden.

Vroegsignalering en preventie

Wiedenbrugge en van Katwijk (2017) stellen voor om vroegsignalering op te nemen in het systeem, door middel van bijvoorbeeld een landelijke database met data-infrastructuur van verschillende profielen die risico lopen op schulden. Deze zou dan beschikbaar kunnen zijn voor bedrijven die abonnementen verkopen, om een inschatting te maken van het risico van de verkoop van (te dure) abonnementen. Ook wordt door Panteia (2015) preventie en vroegsignalering als steeds belangrijker omschreven. Zo stellen zij voor dat er ter preventie van schulden 'een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die er op gericht zijn dat mensen financieel vaardig worden en zich zo gedragen dat zij hun financiën op orde houden' worden doorgevoerd op gemeentelijk niveau (Panteia, 2015).

Het basisinkomen

Rutger Bregman stelt een veel radicalere verandering voor. Namelijk een verandering die ons hele inkomens systeem betreft. Hij pleit voor een basis inkomen. Dit is een individuele en onvoorwaardelijke toeslag, die iedereen volgens Bregman (2018) zou moeten krijgen. Het zou dan een bedrag moeten zijn dat genoeg is om van te leven en waarvan je zelf mag bepalen wat je ermee doet. Volgens Bregman (2018) is het zo dat als mensen de ruimte hebben (d.m.v. een basisinkomen) om zich te ontplooiën, dat de meeste mensen dat ook doen, creatief zijn en weten wat ze met hun leven moeten doen. Hij noemt het een soort risico geld, waarmee men zijn hart kan volgen en daardoor gelukkiger en gezonder wordt. Ook worden volgens hem bij armere bevolkingsgroepen 'de voeding, schoolresultaten en het ondernemerschap flink bevorderd.' (Bregman, 2018).

Één centrale instelling

Hiernaast stelt Frederik (2017) voor om voor een goed schulden systeem te kijken naar het Zweedse systeem. Hen is het namelijk gelukt om alle instanties binnen de Zweedse schuldenindustrie onder te brengen in één instelling (Frederik, 2017). Die instelling heet het Zweeds Koninklijk Incassobureau. Wanneer je schulden hebt kan je bij hen in sanering gaan en moeten schuldeisers akkoord gaan met de betalingsvoorstellen. Zij hebben namelijk het recht om zonder rechter schuldeisers tot een akkoord te dwingen. Door het hebben van één instelling, heb je ook niet meer het probleem dat verschillende deurwaarders die los van elkaar beslag kunnen leggen op je eigendom. Iets wat volgens hem ook een onderdeel in het Nederlandse systeem is wat heroverwogen moet worden (Frederik, 2018). Hierdoor is er namelijk een duidelijk overzicht van wat je als debiteur nog bezit en binnen krijgt en kan dat nooit onder een minimum komen.

Schuld ook bij schuldeiser

Daarbij adviseert Frederik (2017) ook te kijken naar het Amerikaanse schuldensysteem. Daar wordt namelijk op een andere manier geredeneerd: ‘de schuldeiser is net zo schuldig als de schuldenaar.’ Volgens dit systeem heeft de schuldeiser namelijk zelf het risico genomen om aan iemand die daar niet per se geld voor had een hypotheek te verstrekken of een abonnement te verkopen. Daar moet deze schuldeiser dan zelf ook voor op de blaren zitten. In

Amerika kan iemand met schulden redelijk makkelijk bij de rechter een aanvraag doen om zijn schulden kwijt te schelden. Zij moeten dan overbodige en dure bezittingen afstaan, maar daarna hebben zij geen schuld meer. De schuldeisers kunnen dan dus de openstaande schuld op niemand meer verhalen.

Geen boete op armoede

Zoals eerder bleek geeft vooral de overheid veel boetes op betalingsachterstanden. Hierdoor worden dus de mensen die geen geld hebben voor het betalen van een boete, nog eens extra beboet. Wat ervoor kan zorgen dat een boete van 390 euro al na 2 maanden kan uitgroeien tot een boete van 1.170 euro. (Frederik, 2017). Ook komen veel mensen onder het bestaansminimum terecht door de overheidsinstellingen die incasseren. De Belastingdienst en het CJIB zijn degene die zich het minst lijken aan te trekken van de opgestelde regels hierover. Hieraan moet volgens Frederik (2017) een einde komen.

ROTTERDAMS SCHULDEN SYSTEEM

Het Rotterdamse systeem is de afgelopen tijd ook al steeds verder ontwikkeld. Gelukkig zijn er ook hier goede initiatieven, waar hopelijk snel mee wordt gestart. In deze paragraaf worden de veranderingen en initiatieven binnen gemeente Rotterdam kort samengevat. Deze uiteenzetting is gebaseerd op nieuws artikelen van de afgelopen 1,5 jaar.

1

DECEMBER
2017

Sociaal incasseren

Er worden in Rotterdam al een aantal progressieve dingen getest. Zo is Deurwaarderskantoor Van Es al overgestapt op 'sociaal incasseren'. Sander Boon van dit deurwaarderskantoor zegt: "Die andere manier is regelmatig contact houden met de huishoudens die in de schulden zitten en achterhalen hoe de schulden zijn ontstaan. Wij signaleren die problemen en verbinden mensen door met de juist instanties om geholpen te worden." (RTV Rijnmond, 2017)

2

JUNI
2018

Grauss wordt wethouder

Op 5 juli 2018 wordt Grauss wethouder bij Gemeente Rotterdam. Hij is verantwoordelijk voor de portefeuille armoedebestrijding, schuldenaanpak en informele zorg. En dat doet hij namens de partij Christenunie-SGP, waar hij vanuit zijn functie Publieke Gezondheid, Welzijn & Zorg, met veel ervaring aan begint.

3

FEBRUARI
2019

Gemeente gaat sociaal incasseren

Daarnaast geeft Gemeente Rotterdam (2019) aan ook sociaal te gaan incasseren, om zo het goede voorbeeld te geven voor andere incassobureaus. Dat betekent dat ze incasso opdrachten alleen nog maar aanbesteden aan partijen die sociaal incasseren. Wethouder Grauss van Gemeente Rotterdam (2019) zegt het belangrijk te vinden dat mensen met respect worden behandeld en dat de gemeente graag samen met de persoon in kwestie naar een oplossing zoekt.

4

FEBRUARI
2019

Opsporing malafide incassopraktijken

Gemeente Rotterdam (2019) zegt te gaan helpen met het aanpakken van oneerlijke incassopraktijken. Daarvoor hebben ze op hun website een meldpunt gemaakt, waar Rotterdammers malafide incassopraktijken kunnen melden bij de Autoriteit Consument en Markt (ACM). Deze organisatie houdt namelijk toezicht op de incassobranche. Wanneer blijkt dat incassobureaus

malafide zaken verrichten zullen deze incassobureaus op de website geplaatst worden met de nodige informatie. Een andere manier waarop de gemeente onbetrouwbare incasseerders wil opsporen is via schuldhulpverleners. Zij krijgen een door ACM (2018) opgestelde toolkit waarmee ze malafide incassopraktijken kunnen herkennen en vervolgens ook kunnen bestrijden.

Reset Rotterdam

Grauss publiceert zijn nieuwe plan voor schulden aanpak in Rotterdam, genaamd Reset Rotterdam (AD, 2019). Drie maatregelen daaruit zijn volgens AD (2019) opvallend. Ten eerste wil Grauss een Perspectieffonds oprichten, waaruit schulden van jongeren tussen de 18 en 27 jaar direct kunnen worden afgelost. Hierdoor wordt de erfelijkheid van schulden aangepakt.

Ten tweede gaat de gemeente er met een Jehova's getuige aanpak voor zorgen dat er geen nieuwe schuldensituaties ontstaan. Dat betekent dat ze met informatie van zorgverzekeraars, woningbouwcorporaties, uitvaartmaatschappijen, UWV enz. gaan kijken waar problematische schulden lijken te ontstaan. Bij deze huishoudens zullen ze langs de deuren gaan om met de desbetreffende persoon vroegtijdig naar een oplossing te zoeken.

Ten derde wil de gemeente zelf als schuldeiser soepeler worden met betalingsregelingen accepteren, zodat mensen die willen betalen ook makkelijker tot een oplossing voor hun schulden kunnen komen.

In de uitwerk fase van dit project kunnen enkele van deze ontwikkelingen binnen gemeente Rotterdam van belang zijn. Zo kan er bijvoorbeeld rekening gehouden worden met de aanpak van de gemeente bij het implementeren van (delen van) het project. Daarover volgt in het Hoofdstuk Evaluatie concept meer.

CONCLUSIE

In dit hoofdstuk bespraken we het systeem waarbij duidelijk werd welke vele betrokken partijen men mee te maken heeft. Vervolgens werd de loopbaan van het schulden proces zoals gepresenteerd in de literatuur uitgelegd onder vier fases: Schuldeisers, Incassobureaus, (Schuld)hulpverlening en Schuldsanering. Hierin viel op dat veel van deze fases lastige communicatie en hoge kosten met zich mee brengen. Daarna werd er gekeken naar de oplossing voor een schuldsituatie zoals hij door de overheid wordt omschreven. Daarbij was het opvallend dat er veel aanspraak gemaakt wordt op de zelfredzaamheid van de desbetreffende persoon. Daarna is er gekeken naar de loopbaan zoals inwoners van de wijk deze ervaren. Waarna het eerder genoemde model met 4 fasen herschreven kon worden. Belangrijke verschillen bleken het feit dat men een problematische levensfase ervaart met multiproblematiek i.p.v. problematische schulden, dat er een stimulans is die ervoor zorgt dat er een oplossing voor de schulden wordt gezocht en dat er veel verschillende manieren zijn op de situatie uiteindelijk op te lossen.

Uit interviews met ervaringsdeskundigen en gelezen literatuur bleek het schuldsysteem te kampen met een grote hoeveelheid aan problemen. Zo bleek het systeem op vele manieren inefficiënt, worden er hoge en onterechte kosten in rekening gebracht bij degene met schulden en wordt er veel aanspraak gemaakt op de zelfredzaamheid van de persoon met schulden, hoewel deze juist daalt. Ook wordt er pas ingegrepen als de schulden al problematisch zijn. Ook voelen deelnemers van een schuldhulpverleningstraject zich onrespectvol behandeld, moeten zij omgaan met continue afwijzing en falen en raken zij vaak in sociale isolatie, mede door schaamte. Maar bovenop al deze deelproblemen vond ik een probleem dat alles lijkt te overkoepelen, namelijk een ongewenste mentaliteit in het systeem, de uitvoerders daarvan maar ook in de gewone burger.

Vervolgens worden er nog verschillende systeem voorstellen besproken die in de literatuur te vinden zijn of al getest worden, zoals: vroegsignalering en preventie, het basisinkomen, één centrale instelling voor alles m.b.t. schulden, de schuld ook bij schuldeisers leggen, sociaal incasseren en het opsporen van malafide incassopraktijken. Waarna een steeds menselijker wordende schuldenaanpak in Rotterdam besproken wordt.

De belangrijkste conclusie uit dit hoofdstuk is dat een verkeerde mentaliteit alle deelproblemen lijkt te overkoepelen. Een verandering van die mentaliteit zal nodig zijn om alle andere problemen op te kunnen lossen. Daarom zal dit project juist deze mentaliteitsomslag als doel hebben. Tijdens de interne analyse (contextmappingsessies met mensen met schulden) zal dan ook de mentaliteit en het gedrag van anderen (hulpverleners, bureaus, familie, etc.) een hoofdrol spelen.

ERVARING DEBITEUR

Om het taboe rondom schulden in kaart te brengen, wordt dit hoofdstuk wordt dieper ingegaan op de ervaringen van de debiteur. Daarbij ligt de focus op het contact wat mensen in schulden hebben met anderen, om zo inzicht te krijgen in de mentaliteit en het gedrag van mensen om hen heen. Daarvoor zijn contextmappingsessies (Sleeswijk Visser, 2005) uitgevoerd met ervaringsdeskundigen uit het Oude Noorden. Deze sessies worden later in het hoofdstuk geanalyseerd waarna blijkt waar problemen en negatieve ervaringen liggen maar ook wanneer iets positiefs ervaren wordt. De vier interview sessies zijn uitgevoerd met als hoofddoel inzicht te krijgen in de relatie die mensen met schulden hebben met de mensen om hen heen. Het onderwerp van de interview sessies was 'praten over schulden'. In deze sessie werd gevraagd aan de deelnemers om momenten te bespreken waarin ze contact hadden met anderen over hun schulden. Om het gesprek te faciliteren en stimuleren is er tijdens de sessie gebruik gemaakt van een zelfgemaakte toolset. Deze bestond uit een tijdlijn, contact kaarten, emoticons en opstellingskaarten. De toolset gebruikt een combinatie van stimuli via whatsapp techniek en een contextmapping interviewtechniek, om er zo voor te zorgen dat het geheugen en de bereidbaarheid om te praten gestimuleerd werd.

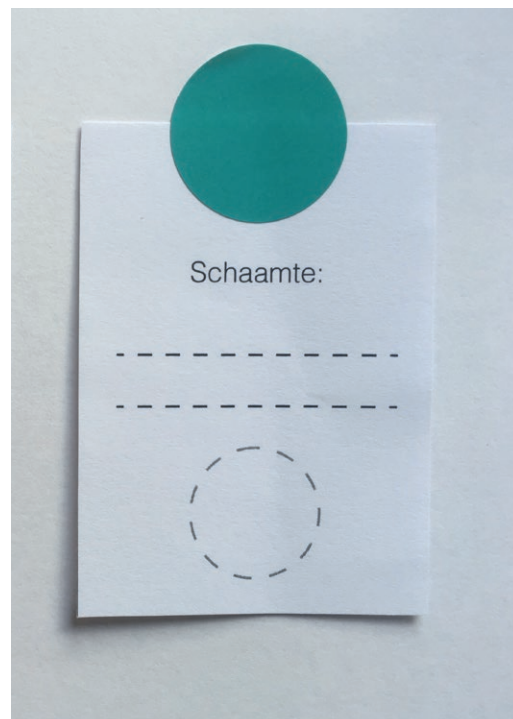
TOOLKIT

Contact kaarten

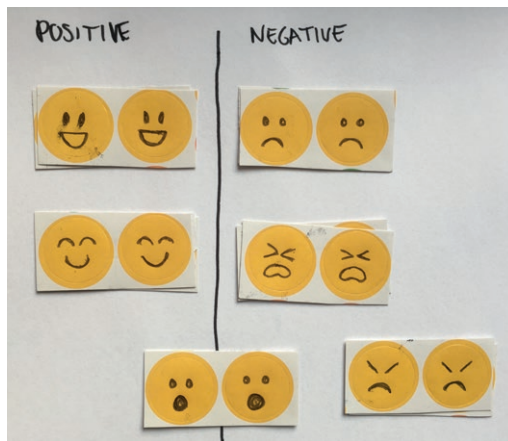
Met de contact kaarten (afb. 23) kunnen de verschillende momenten van contact in kaart worden gebracht op een tijdlijn. Er staat een topic op om zo een gevarieerde set aan contactmomenten te krijgen. De totale set is te zien in bijlage VI.

Emoticons

Deze zijn gebruikt om de emotie die bij een contactmoment te kunnen omschrijven. De emoticons die gekozen zijn, zijn gebaseerd op de basic emoticons van Plutchik (Donaldson, M., 2017) in combinatie met veelgebruikte en welbekende Whatsapp emoticons (afb. 24). Hierdoor wordt de respondent getriggerd met een basale emoticon waar zij bekend mee zijn en kan er in het gesprek dieper in worden gegaan op de emoties en de reden van die emoties.



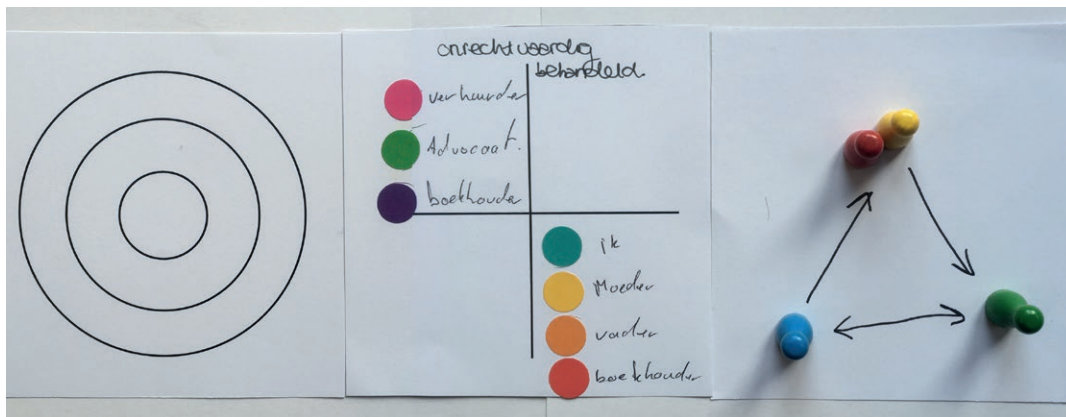
Afbeelding 23: contact kaart.



Afbeelding 24: Emoticons.

Opstellingskaarten

Deze kaarten (afb. 25) worden gebruikt om de verschillende mensen die aanwezig waren in een specifieke situatie en de onderlinge verbanden daar tussen te omschrijven. Verschillende kaarten met verschillende designs geven de gebruiker de mogelijkheid om zelf te bepalen op welke manier ze hun situatie het beste kunnen omschrijven.



Afbeelding 25: Opstellingskaarten.

DE VRAGEN

Voordat het interview werd afgenomen zijn de deelnemers voorbereid met 3 vragen, om hen vast te laten nadenken over: waar ze graag hun tijd aan besteden, wat voor hen de eigenschappen zijn van een fijn persoon en hoe zij eerder in hun leven met schaamte om gingen. Deze voorbereidende vragen en de antwoorden per deelnemer zijn te vinden in bijlage VII.

DE MENSEN

De deelnemers zijn gevonden via Stop de Schulden, Stichting Rotte Talent, de Voedselbank en mijn eigen netwerk. Van alle deelnemers is eerst wat achtergrond informatie verzameld. Dit omvat (1.) achtergrondinformatie over wat hen in een schuldsituatie heeft lijken te brengen. Daarnaast (2.) omvat het informatie over hoe zij op dit moment met hun schulden omgaan en hoe ver in het proces ze zijn. Ten derde (3.) wordt hun familie en werk situatie omschreven. En als laatste (4.) wordt er iets interessants of opvallends over hun ervaringen met schulden omschreven. Omdat een van de deelnemers, Wim (via de Voedselbank), spontaan deelnam, is met hem de stimuli niet gedaan, en heeft hij geen tijdlijn ingevuld. Wel zijn de interview vragen behandeld net zoals bij de andere deelnemers. Daarnaast is een van de deelnemers niet uit het Oude Noorden, namelijk Tim (via eigen netwerk). Hij woont in Noord-Brabant.

DE PLENAIRE ANALYSE

Na de sessies zijn de interviews geanalyseerd. Hierbij is de tijdlijn gebruikt die door de deelnemers gecreeërd is, deze zijn te vinden in bijlage VIII. Ten eerste door het in kaart brengen van belangrijke en interessante quotes onder de tijdlijn. Hierdoor worden quotes in verschillende fases van het schuldenproces zichtbaar. Daarna heb ik gekeken naar de 13 basic psychologische behoeften, die gedefinieerd zijn door Desmet & Fokkinga (2019). De quotes zijn toegewezen aan verschillende psychologische behoeften waar ze aan toe lijken te behoren. Op deze manier wordt het duidelijk welke psychologische behoeftes worden bevestigd in het schulden proces en waar men juist in tweestrijd mee is. Zo kunnen we zien welke behoeften belangrijk zijn wanneer we ‘praten over schulden’.

Op de volgende pagina's is de omschrijving van de personen die hebben deelgenomen aan het onderzoek te vinden. Naast hen is de eerste analyse op hun interview sessie weergegeven.

TIM (30)

1. Faillissement bedrijf

Tim kreeg schulden doordat het café dat hij bezat failliet ging. Hij was hier zelf verantwoordelijk voor, dus moest daarom in de sanering om van zijn schulden af te komen.

2. Net uit de sanering

Op dit moment is hij net klaar met 3 jaar schuldsanering. Nu kan hij eindelijk zijn eigen salaris behouden en weer beginnen met zijn wederopbouw. Hij heeft net een huis gekocht die hij aan het renoveren is.

3. Familie & nieuw werk

Kreeg snel een nieuwe baan na zijn faillissement, waar hij ook al snel een promotie kreeg. Daardoor komt er op het moment genoeg geld binnen. Hij en zijn vrouw hebben een pasgeboren dochter.

4. Algeheel goede ervaringen

Tim heeft altijd goed contact gehad met zijn bewindvoerder. Hij heeft haar ervaren als een luisterend oor en een empathisch persoon.

“Aan het begin is het veel en onbegrijpelijke info dat maakt je onzeker”
Over het begin van het saneringsproces.

“Het is wel zuur hoor, je krijgt geen credits voor goed gedrag. Daar zie je niks van terug”
Over zijn promotie op werk.

“Ik ben trots op mezelf, Vera zei dat ik het goed gedaan had”
Over het einde van de sanering.



SORAYA (40)

1. Bewogen verleden

Soraya heeft in het verleden in de gevangenis gezeten, heeft een dochtertje verloren door ziekte en werd geslagen door haar vorige man. Daarnaast is haar tweede kind door de kinderbescherming in een ander gezin geplaatst.

2. Krijgt (schuld)hulpverlening

Ze krijgt schuldhulpverlening bij Stop de Schulden in haar eigen wijk. Daarnaast wordt ze ook door een psycholoog begeleid.

3. Woont met haar nieuwe vriend

Op dit moment woont ze met haar nieuwe vriend. Haar kind woont bij haar ex, die ze elke week bezoekt. Op dit moment heeft ze geen baan door haar psychische gezondheid.

4. Algeheel slechte ervaringen

Soraya heeft veel slechte ervaringen met verschillende hulpverlening. Haar reacties zijn verhit en ze lijkt zich af te zetten tegen sommige hulpverleners.

“Als jullie me zo slecht vinden laten we kijken of een ander het beter kan doen”
Over de kinderbescherming.

“De enige die ik de schuld kan geven is mezelf”
Over het krijgen van schulden.



SYRA (32)

1. Zware jeugd

Syra heeft een zware jeugd gehad, waarin ze gescheiden van haar ouders is opgegroeid. Eerder is ze gescheiden, maar nu is ze hertrouwd. Ze kreeg haar eerste dochter op haar 18de.

2. Onder bewind

Ze heeft veel zorgen over haar bewindvoering. Het contact met de bewindvoerder is slecht en het is haar onduidelijk of de bewindvoerder alles goed en op tijd regelt of niet. Syra heeft geen gemeentelijk geregelde schuldhulpverlening, door het niet volgen van de regels moest ze daarmee stoppen.

3. Zorgt voor kinderen

Syra woont samen met twee jonge kinderen en haar man. Op het moment werkt ze niet door alle stress die ze heeft van de schulden, dus zorgt ze voor haar kinderen. Haar man werkt fulltime.

4. Incassobureaus en deurwaarders

Hoewel ze onder bewind zit bij een bedrijf waar ze voor betaalt, krijgt ze constant berichten en bezoeken van incassobureaus en deurwaarders. Hierdoor heeft ze veel stress. Haar verwachtingen toen ze onder bewind ging, waren heel anders.

“Doe je werk zoals ik dat wil!”
Over schuldhulpverlening
die niet naar haar luisteren.

“Het moet eigenlijk echt op tv
komen, hoe ze met je doen”
Over zich onjuist behandeld
voelen bij schuldhulpverlening.

“Ze lachte me gewoon
uit - ze nemen mijn man
wel serieus en mij niet”
Over schuldhulpverlening.



WIM (55)

1. Crimineel verleden & faillissement

In het verleden zat Wim in het criminele circuit, hier kwam hij weer uit door zijn kinderen. Daarna startte hij zijn eigen bedrijf die na een paar jaar failliet ging.

2. Betaald schulden zelf af

Wim betaald zelf zijn schulden af, hij wil namelijk zelf de leiding hebben over zijn geld. Hij maakt daarom zelf betalingsregelingen met schuldeisers en weet per organisatie hoe je het beste iets voor elkaar kan krijgen. Daarnaast krijgt hij ondersteuning van een psycholoog om hem weer op de rails te krijgen.

3. Vrijwilliger Voedselbank

Hij woont alleen, maar heeft veel contact met zijn kinderen en kleinkinderen. Hij werkt als vrijwilliger bij de Voedselbank om zo zijn voedsel te 'verdienen'.

4. Redelijk positief

Wim heeft goede ervaringen met schuldhulpverleners. Hij benadrukt dat je veel doorzettingsvermogen en oefening nodig hebt om dingen voor elkaar te krijgen. Daarnaast gelooft hij dat als je je netjes gedraagt, je ook goede reacties terug krijgt.



“Al zijn de touwtjes rot en klein, ik heb ze liever zelf in handen”
Over niet in de sanering willen.

“Dat belerende vingertje..”
Over schuldsanering en verschillende incassobureaus.

“Wat stelt u zelf voor om hieruit te komen?” Dat wordt nooit gevraagd.”
Over hulp krijgen van verschillende organisaties.

“Dat zijn geen mensen, dat zijn robots. Het boeit ze geen hol.”
Over werknemers van het CJIB.

CONCLUSIE

Om conclusies te kunnen trekken uit de 4 contextmapping sessies zijn alle tijdlijnen individueel geanalyseerd. Deze analyse is te vinden in bijlage IX. De conclusies die te trekken zijn uit de 4 contextmapping sessies, zijn verdeeld in algemene bevindingen en een set van behoeften. De algemene bevindingen beschrijven opvallende conclusies die het interview met meerdere kandidaten leken te bevestigen. De set van behoeften beschrijven behoeften die een of meerdere kandidaten leken te hebben tijdens het oplossen van hun schulden situatie.

Algemene Bevindingen

Actie = reactie

Volgens Wim, krijg je veel voor elkaar wanneer je je redelijk gedraagt. In mijn interview met Syra viel me op dat ze op een heftige en acute manier communiceert. Ik kan me voorstellen dat een hulpverlener hier ook een negatieve reactie op kan hebben, waardoor zij over het algemeen een meer negatieve ervaring heeft. Het lijkt erop dat hoe je je gedraagt veel invloed heeft op hoe je door anderen behandeld wordt, alhoewel ik van mening ben dat een goede hulpverlener daar doorheen kijkt.

Advies van anderen

Wanneer men in een dieptepunt is, staan zij soms niet open voor andermans hulp. Andere mensen daarentegen, zullen wel advies aannemen. Het hangt erg per persoon en per situatie af wat op dat moment werkt.

Familie liefde

Alle deelnemers gaven aan familie het belangrijkste te vinden om hun

tijd aan te besteden. Maar ook bleek voor Wim dat familie zijn leven waard maakte, toen hij ervoor koos om uit het criminele circuit te blijven voor zijn kinderen en kleinkinderen. Daarnaast blijkt ook dat familie afleiding kan bieden van de schulden situatie (Syra, Tim).

Werk conflict

Werken terwijl je in de sanering zit of je schulden situatie probeert op te lossen is heel dubbel. Aan de ene kant kan het zorgen voor afleiding (Tim) of voor het verbreden van je wereld (Wim). Maar aan de andere kant betaalt werken zich niet uit, omdat al je geld direct naar de sanering gaat, ook al je opslag krijgt (Tim).

Taboe op schulden

Soraya heeft het gevoel dat mensen over haar oordelen als ze er voor uitkomt dat ze schulden heeft. Daarom probeert ze haar schulden verborgen te houden. Waarschijnlijk, gaat ze met een grote zonnebril op naar de hulpverlening. Syra deelt haar schulden zelfs niet met vrienden die ze zelf verdenkt in schulden te zitten en Tim denk dat hij de enige is. Wim wil geen eten aannemen van de voedselbank, hij schaamt zich dat hij er niet zelf voor werkt, hij vindt dat hij het moet verdienen. Hieruit is op te maken dat er, net zoals we zagen bij geld, een taboe heerst op schulden.

Set van behoeften

Behoeftte om de leiding te hebben

Er is de behoefte om zeggenschap in je eigen proces te hebben. Daarnaast hebben de deelnemers het gevoel dat ze hun eigen wensen kunnen uitspreken. Niemand vraagt ze bijvoorbeeld wat ze zelf denken dat ze op dit moment nodig hebben.

Behoeftte aan aangepaste hulp

Volgend op de bovenstaande behoefte hebben mensen het gevoel dat er geen ruimte is voor hulp op maat (Wim), aangezien veel hulpverleners standaard protocollen afgaan of te veel focussen op het volgen van de regels.

Behoeftte om niet te worden beoordeeld

De meeste deelnemers hadden het gevoel dat andere hen beoordelen. Zo noemt bijvoorbeeld Wim 'het verwijtende vingertje' van de mensen in het schulden systeem. Daarnaast noemt Soraya dat ze het idee heeft dat mensen in de wijk haar gaan beoordelen als ze open is over schulden.

Behoeftte aan duidelijkheid

Er is veel behoefte aan duidelijkheid aan het begin van het proces, omdat men nog geen idee heeft welke stappen ondernomen moeten worden (Tim), dit maakt men onzeker. Maar ook gedurende het schuldhelpverleningsproces is veel

onduidelijkheid. Eigenlijk weet je nooit wat er komen gaat (Syra). Daarnaast zou de bewindvoerder duidelijk moeten communiceren wat er gaande is en welke rechten je hebt (Syra & Wim).

Behoeftte aan luisterend oor & begrip

Iemand hebben die echt naar je luistert is heel belangrijk. Een fijn persoon wordt door Syra ook omschreven als iemand die een luisterend oor voor je kan zijn. De deelnemers die zich goed geholpen voelden waren juist de deelnemers die ook zeiden dat ze het idee hadden dat hun hulpverlener goed naar hen luisterden.

Behoeftte om in je waarde gelaten te worden

Ieder mens heeft het recht om in zijn waarde gelaten te worden. Wanneer dat niet gebeurt kunnen zij het gevoel hebben dat ze niet gerespecteerd worden of dat men over hun persoonlijkheid oordeelt. Dat laatste is sterk gerelateerd aan de behoefte niet beoordeeld te worden.

Behoeftte aan complimenten

Het is een moeilijk en lang proces waar je doorheen moet als je schulden hebt. Wanneer je het goed doet zijn complimenten fijn om te krijgen. Zo kan je weer een beetje zelfvertrouwen opbouwen (Tim).

Behoeftte aan betrokkenheid

Iemand die goed helpt, is iemand die betrokken is. Iemand die je het gevoel geeft dat je er echt toe doet (Wim & Tim). Vooral empathie is hier belangrijk in.

Behoeftte aan handvatten

Sommige schuldhelpverleners geven duidelijke handvatten om mee te werken. Dit wordt positief ervaren. Daarnaast lijkt het voor de deelnemers belangrijk dat ze zelf aan de slag kunnen (Wim & Tim), in plaats van dat alles voor je gedaan wordt. Een handvat is dan een eerste stimulus om dat te doen.

PSYCHOLOGISCHE BEHOEFTE

Om te begrijpen waarom alle behoeften in de bovengenoemde conclusies bestaan, heb ik gekeken naar fundamentele psychologische behoeftes. Desmet & Fokkinga (2019) hebben deze psychologische behoeften opgesteld, welke te vinden zijn in bijlage X. Alle bovengenoemde behoeften zijn daar namelijk in onder te verdelen. De verschillende niveaus waarin de contextmapping sessies geanalyseerd zijn, zijn afgebeeld in het convergerende figuur in afbeelding 26. Deze is gebaseerd is op de contextmapping driehoeken (Sleeswijk Visser et al., 2005). Deze driehoeken gaan over het toegang krijgen tot verschillende niveau's van kennis. Eerst zijn de meest interessante quotes per deelnemer genoteerd. Waarna er conclusies zijn getrokken per afgenomen interview. Vervolgens zijn er behoeften onderscheiden, die tijdens het oplossen van een schuldsituatie bij meerdere deelnemers voorkwamen. Als laatste is gekeken naar welke fundamentele psychologische behoeften het meest bevestigd worden of waarmee het meest conflict was. Deze fundamentele psychologische behoeften van Desmet & Fokkinga (2019) zijn dus een extra level van kennis die toegevoegd is aan de contextmapping driehoek (Sleeswijk Visser et al., 2005).



Afbeelding 26: Analyse niveaus
Gebaseerd op Sleeswijk Visser et al. & Desmet & Fokkinga (2019).

Om tot het laatste analyse niveau te komen, de fundamentele psychologische behoeften, heb ik eerst de geselecteerde quotes van de interviews verdeeld over deze behoeften en later ben ik de conclusies die hieruit vervingen gaan verdelen. Vervolgens is de set van behoeften verdeeld over de meest belangrijke fundamentele psychologische behoeften (zie bijlage XI). De fundamentele psychologische behoeften die in mijn interviews het meest bevestigd worden of met de situatie in strijd zijn, zijn op de volgende pagina genoemd en gedefinieerd. Altijd bleek de bevestiging van de behoefte uit een positieve ervaring te komen en een conflict met een behoefte uit een negatieve ervaring. Daarom is te stellen dat deze psychologische behoeften erg belangrijk zijn tijdens het oplossen van een schuldsituatie.

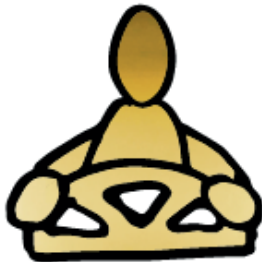
ERKENNING



- Het accepteren van de waarheid of het bestaan van iets.
- (H)erkenning van het belang of de kwaliteit van iets.
- De actie die laat zien dat iemand iets of iemand heeft opgemerkt.

Iemand met schulden heeft het gevoel hebben geen erkenning te krijgen voor zijn problemen en bestaan als persoon, bijvoorbeeld van hulpverleners, kennissen of buurtgenoten.

AUTONOMIE



- De juiste staat van zelfbeschikking.
- Vrijheid van externe controle of invloed; onafhankelijkheid.

Iemand met schulden moet vaak al zijn/ haar autonomie uit handen geven wanneer ze hulp krijgen, hoewel het wel over belangrijke beslissingen gaat.

COMPETENTIE



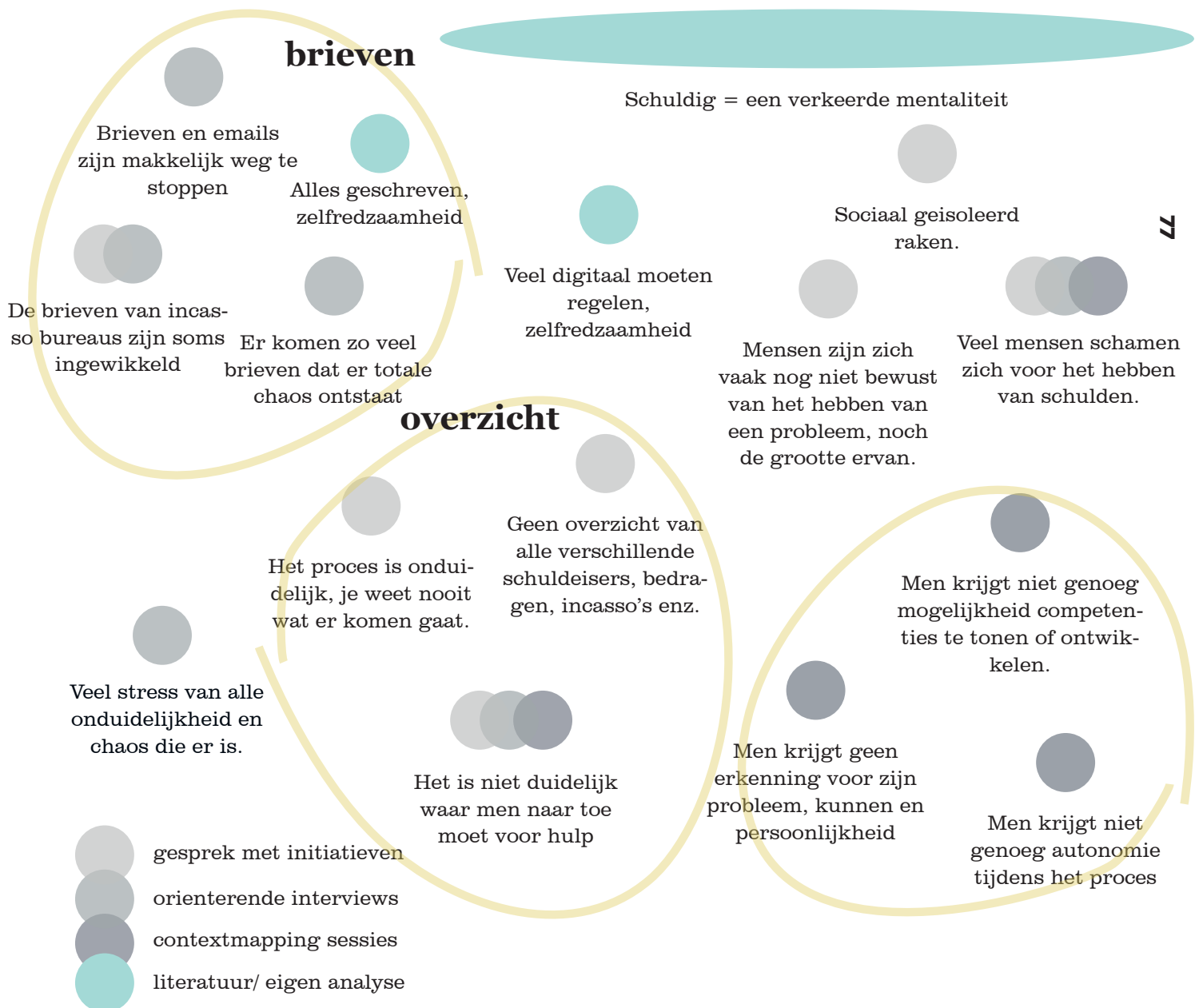
- Het hebben van geschikte en toereikende vaardigheden, kennis, ervaring etc., voor een bepaald doel.
- Goed gekwalificeerd. De kennis die een mens in staat stelt om een taal te spreken en begrijpen.

Iemand met schulden verliest het vertrouwen op zijn kunnen. Ook is er tijdens het oplossen van schulden vaak weinig mogelijkheid tot het ontwikkelen van nieuwe competenties. Waardoor het zelfvertrouwen afneemt.

CONCRETE PROBLEMEN

In het afgelopen hoofdstuk zijn de concrete quotes helemaal geabstraheerd naar de fundamentele psychologische behoeften. Dit helpt inzicht te geven in wat iemand echt bedoelt als hij/zij iets zegt. Deze fundamentele behoeften (autonomie, competentie en erkenning) zijn ook in veel andere situaties van toepassing. Zo kan je bijvoorbeeld geïrriteerd zijn als een ander de hele vakantie planning maakt, omdat je er zelf ook graag inspraak op hebt (autonomie). Of er meer van genieten als je een 9 krijgt voor het project waar je zelf helemaal achter staat, dan wanneer het project je niet zo veel interesseerde (erkenning). Omdat deze behoeften zo breed toepasbaar zijn, kan het ontwerpen ermee lastig zijn. Daarom is het belangrijk om ook alle concrete problemen die in het onderzoek naar voren zijn gekomen te noteren. Deze concrete problemen uit de context van het hebben en oplossen van schulden, kunnen zorgen voor het geven van meer richting aan de idee fase van het project.

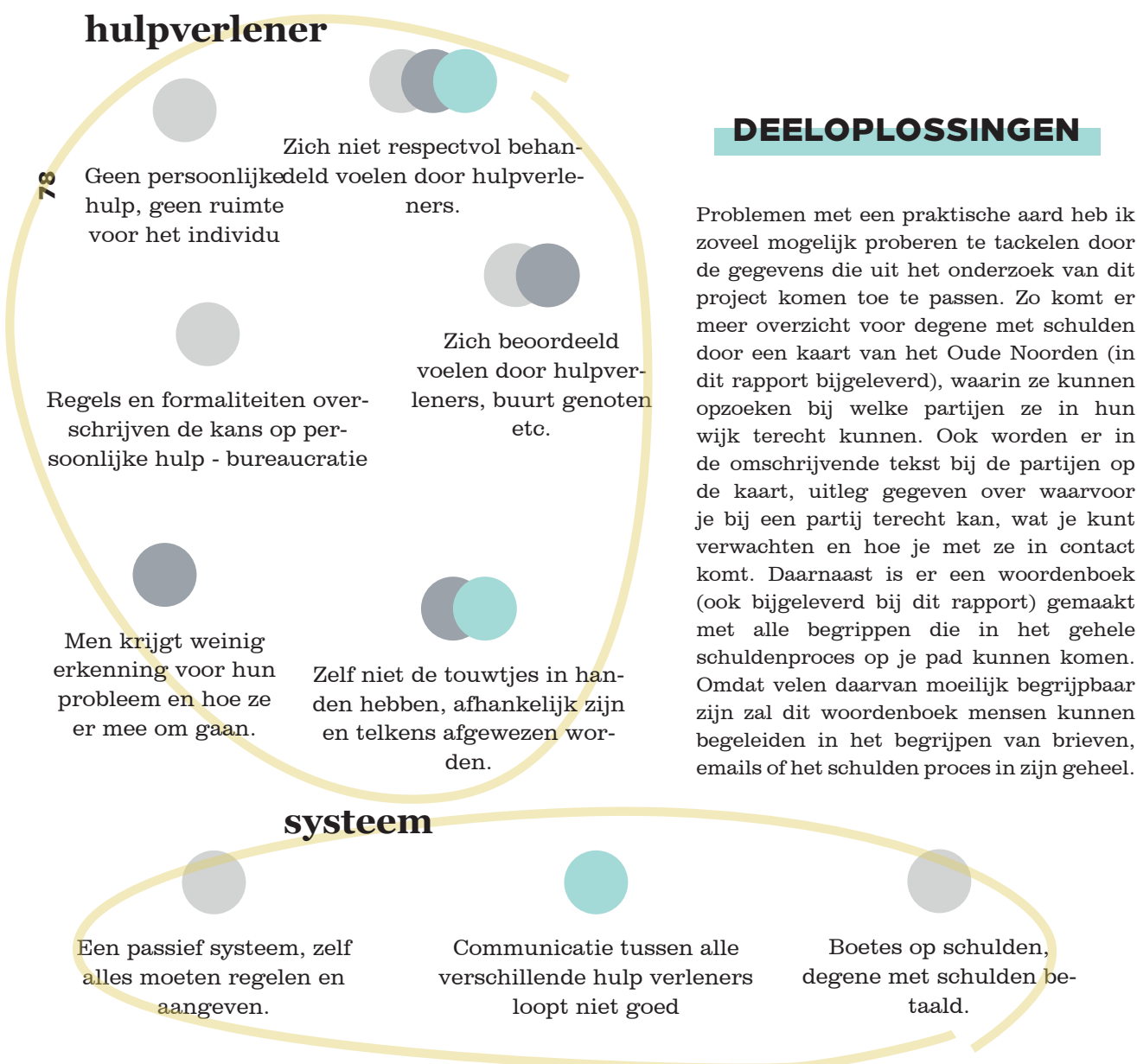
Afbeelding 27.1: Problemen in de context van het hebben en oplossen van schulden.



In afbeelding 27.1 en 27.2 zijn de concrete problemen die gevonden zijn tijdens de onderzoeksfase weergegeven. Aan de kleur van de cirkels is te zien waar het probleem is gevonden. Zo zijn de problemen waar een licht grijze cirkel boven staat onttrokken uit het gesprek met een, of meerdere van de initiatieven die geïnterviewd zijn. De problemen waar een grijze cirkel bij staat zijn onttrokken uit de oriënterende interviews. De problemen waar een donker grijze cirkel bij staat zijn onttrokken aan een of meerdere van de contextmapping sessies. Ten slotte zijn de problemen in het donker blauw onttrokken uit de literatuur of als eigen conclusie uit de gehele analyse.

De gevonden problemen zijn gegroepeerd op thema, om zo weer te geven welke thema's belangrijk zijn in het hebben en oplossen van schulden. Zo komt duidelijk naar voren dat **brieven** vaak moeilijk te begrijpen zijn en een onoverzichtelijke chaos kunnen veroorzaken voor degene met schulden. Daarnaast heeft men geen **overzicht** over het het gehele proces; wat ze (gaan) doormaken en waar ze op dat moment op kunnen rekenen. Ook blijkt dat er veel kenmerken zijn genoemd van hoe men zou willen dat een **hulpverlener** met hen omgaat. Daarnaast zijn er nog enkele problemen gevonden wat betreft het **systeem** rondom schulden. Deze vallen zoals eerder genoemd buiten de scope van het project.

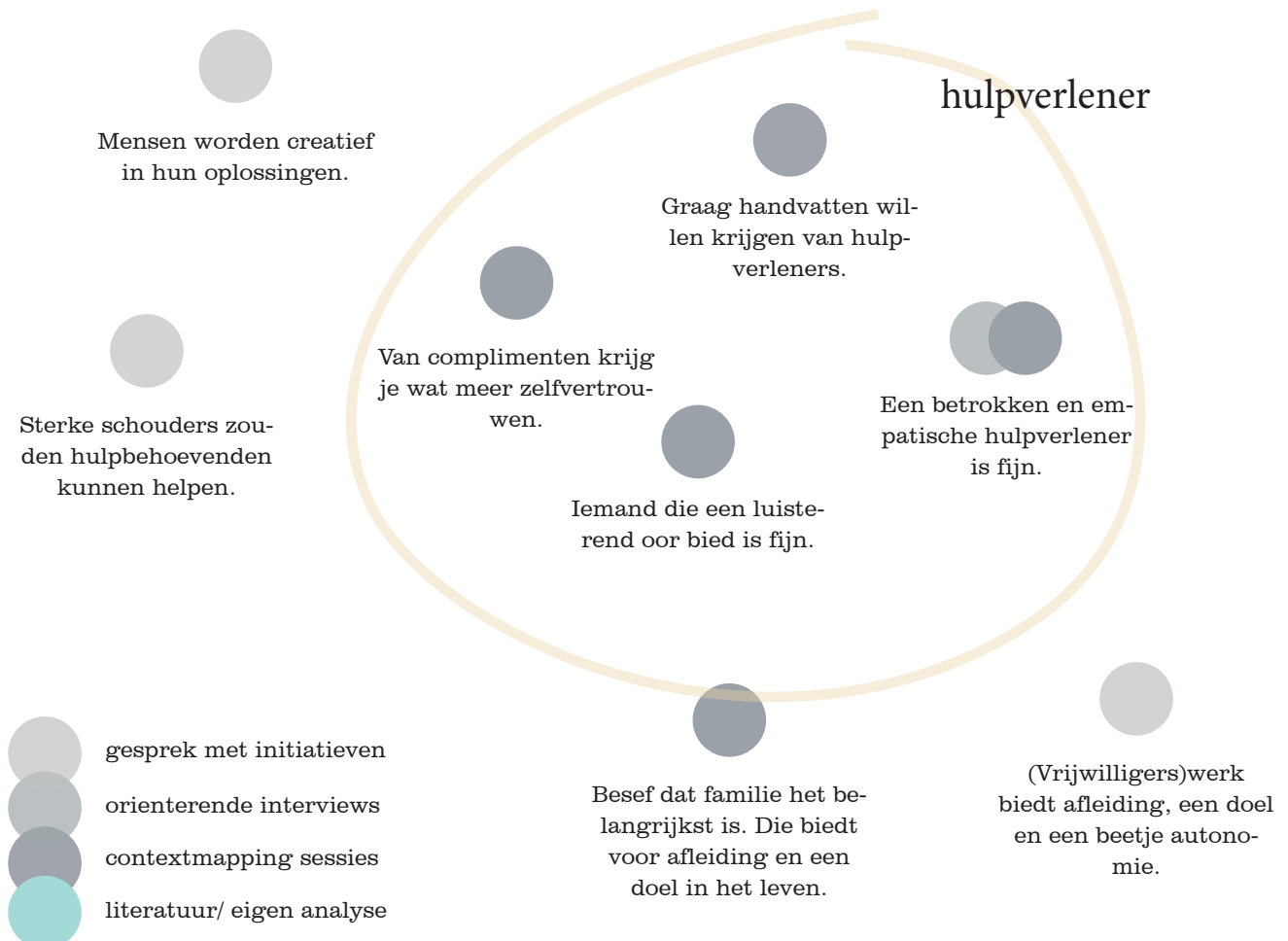
Afbeelding 27.2: Problemen in de context van het hebben en oplossen van schulden.



KANSEN

Naast problemen zijn in mijn onderzoek ook een aantal kansen naar voren gekomen. In afbeelding 28 is te zien welke kansen dat zijn en in welke onderzoeksactiviteiten deze naar voren komen. Er is een cluster te maken van kansen die gaan over hoe een **hulpverlener** te werk gaat. Zo vindt de debiteur het fijn als ze handvatten geven, betrokken en empatisch zijn, ze complimenten geven of een luisterend oor bieden. Verder ontdekte ik in mijn contextmapping sessies dat **familie** erg belangrijk is voor alle deelnemers. Familie geeft namelijk een doel in je leven en kan zorgen voor afleiding. Daarnaast kan ook **vrijwilligerswerk** dit bieden. Naar aanleiding van het gesprek met R. Geurs (2018) van Gemeente Rotterdam kwam ik tot het inzicht dat de **sterke schouders** in onze samenleving de hulpbehoevenden zouden kunnen helpen. Ook dat kan een mooie kans zijn in een zo gevarieerde wijk als het Oude Noorden. Ten slotte kwam ik er in gesprekken met initiatieven als Rotte Talent en Stop de Schulden achter dat mensen met schulden vaak **creatief** worden in het bedenken van oplossingen. Ze moeten immers wel. Ook dit kan een interessant uitgangspunt zijn om ideeën voor te bedenken. Het idee zou dan namelijk uitgaan van een kracht van degene met schulden, in plaats van zijn/haar zwakte.

Afbeelding 28: Kansen in de context van het hebben en oplossen van schulden.



CONCLUSIE ONDERZOEKSFASE

In het hoofdstuk over geld wordt het duidelijk dat geld soms vertrouwen kan bouwen of aantasten, dat er een taboe op kan zijn, het bijwerken heeft en er een geld illusie bestaat. Ook wordt duidelijk dat online geld eigenlijk een schuld is. In het hoofdstuk schulden blijkt dat we allemaal best gewend zijn aan schulden. Er wordt betwist wie schuldig is aan schulden en hoeveel persoonlijke schulden mensen in Nederland lijken te hebben. Maar door het taboe op schulden is dit lastig te meten. Ook ontdekken we de oorzaken van schulden: onvoldoende aanpassing, compensatie, overbesteding, overleving of gedragsproblemen.

In de analyse van het systeem wordt duidelijk dat de oplossing zoals die door de overheid wordt aangeboden erg gefocust is op zelfredzaamheid. Daarnaast wordt duidelijk dat degene met schulden vaak in schulden is geraakt door een ingrijpende levenservaring, waardoor schulden vaak voorkomen met meerdere problemen. De schuldenaar ervaart daardoor een problematische levensfase in plaats van enkel een problematische schuld. Ook blijken er veel meer verschillende wegen te zijn om schulden op te lossen dan Rijksoverheid doet voorkomen. Iedereen kiest voor zijn eigen weg.

De diverse Rotterdamse wijk het Oude Noorden heeft een hoog percentage aan huishoudens met schulden. De wijkraad heeft een actieplan waar verschillende toekomstige doelen worden omschreven. Hiermee kan rekening worden gehouden tijdens de uitwerking van het design, om zo de kans op de realisatie van het project na de afstudeerperiode te vergroten.

Zoals blijkt uit een analyse van het systeem zijn er veel voorkomende problemen zoals, inefficiëntie, hoge en onterechte kosten, veel aanspraak op zelfredzaamheid, laat ingrijpen in een schuldensituatie en een negatieve ervaring van degene met schulden. Maar een overkoepelend probleem is een ongewenste mentaliteit in het systeem, de uitvoerders daarvan maar ook bij de gewone burger. Daarom zal dit project juist deze **mentaliteitsverandering** als doel hebben. Welke uiteindelijk helpt bij het doorbreken van het taboe rondom schulden.

Daarnaast is uit de contextmappingsessie gekomen dat een aantal fundamentele psychologische behoeften van belang zijn in het oplossen van een schuldensituatie. Deze psychologische behoeften zijn de volgende: **Autonomie, competentie en erkenning.**

Het uiteindelijke product/ dienst zal één of meerdere van deze psychologische behoeften moeten vervullen, dit zal namelijk zorgen voor een meer positieve ervaring van een schuldensituatie. Daarnaast kan het mensen met schulden meer krachtig laten voelen, wat naast een mentaliteitsomslag bij anderen kan helpen bij het doorbreken van het taboe.

Daarnaast zijn er concrete problemen in de context van het hebben of oplossen op schulden besproken. Deze zijn te groeperen in de thema's 'brieven', 'hulpverlener', 'overzicht' en 'systeem'. De praktische problemen zijn aangepakt door het creëren van de extra producten: 'Uit de schuldenkaart - Oude Noorden' en het 'Schulden Woordenboek'. De problemen die te maken hebben met het systeem vallen buiten de scope van het project. De andere problemen hebben de functie richting te geven aan de hierop volgende idee fase van het project.

IDEEËN

In dit hoofdstuk worden de ideeën weergegeven. Deze zijn te onderscheiden in 3 verschillende richtingen: 1. een goede hulpverlener, 2. budgetteren en 3. Brieven en enveloppen. Deze drie richtingen zullen achtereenvolgens worden uitgewerkt. Omdat de verschillende richtingen zich op verschillende deelproblemen focussen, zijn deze per richting omschreven. Ook wordt het hoofddoel van de richting beschreven, waarna er verschillende ideeën binnen de richting gepresenteerd worden. Daarna wordt er uitgeweid over hoe humor is toegepast in de ideeën, wat een van de vooraf opgestelde leerdoelen van dit project is. Ten slotte worden de idee-richtingen en de ideeën daarbinnen geëvalueerd. Aan het eind van dit hoofdstuk is een idee gekozen die tot concept uitgewerkt zal worden.





Afbeelding 29: Vergeten voordeuren. 81



EEN GOEDE HULPVERLENER

De richting 'een goede hulpverlener' komt rechtstreeks uit de onderzoeksfase van dit project. Zoals in het vorige hoofdstuk genoemd is, was het thema hulpverlener een belangrijk en veel besproken thema tijdens het onderzoek. De problemen waar deze richting zich op focust zijn te zien in afbeelding 30, met daar boven zijn legenda met kleuren zoals die het komende hoofdstuk gebruikt zullen worden. Zoals in deze afbeelding te zien is wordt een goede hulpverlener omschreven als iemand die complimenten geeft, een luisterend oor biedt, je respectvol behandelt, empatisch is, een persoon boven de bureaucratische regels stelt, handvatten biedt, niet oordeelt en hulp op maat aanbiedt. Dit zijn dus impliciet alle wensen van de debiteur, die omschrijven hoe zij graag zien dat een hulpverleners zich gedraagt. Deze idee richting focust zich op het voeren van campagne over deze wensen. Dit heeft als doel de hulpverlener inzicht te geven in hoe het anders kan. Dus in hoe ze mensen met schulden op een andere manier zouden kunnen helpen. Dat kan zijn door ze een hint te geven naar de behoeftes van degenen met schulden of door ze meer letterlijk aan te spreken. De verschillende ideeën binnen deze richting zullen in het vervolg worden toegelicht.

82

-  gesprek met initiatieven
-  oriënterende interviews
-  contextmapping sessies
-  literatuur/ eigen analyse

PROBLEMEN BINNEN DE RICHTING



 Iemand die een luisterend oor biedt is fijn.

KENMERKEN VAN EEN GOEDE HULPVERLENER



GOEDE HULPVERLENER

- Complimenten
- Luisterend oor
- Respectvol
- Empatisch
- Mens boven regels
- Handvatten bieden
- Niet oordelen
- Hulp op maat

Afbeelding 30: De idee richting een goede hulpverlener.



‘Harriet was en luisterend oor’

Harriet is een
**ZELDZAME
HULPVERLENER**

lees op www.zeldzamehulpverlener.nl hoe jij een zeldzame hulpverlener wordt.

Zeldzame hulpverlener campagne

De Zeldzame Hulpverlener campagne is een poster en video campagne die voorbeelden laat zien van hulpverleners die degenen met schulden als prettig hebben ervaren, maar die helaas ook zeldzaam lijken te zijn. De campagne verwijst door naar een website met tips over hoe jij ook een zeldzame hulpverlener kan worden. Deze campagne maakt op een bijna spottende manier gebruik van humor, vooral door zijn titel ‘Zeldzame Hulpverlener’.



**‘Tom oordeelt niet
over zijn klanten’**

Tom is een
**ZELDZAME
HULPVERLENER**

lees op www.zeldzamehulpverlener.nl hoe jij een zeldzame hulpverlener wordt.



**‘Soraya behandelde me als een
gelijkwaardige’**

Soraya is een
**ZELDZAME
HULPVERLENER**

lees op www.zeldzamezorgverlener.nl hoe jij een ZH'er wordt

De hulpverlener van de toekomst

Dit idee (afb. 32) bestaat uit verschillende tools voor de hulpverlener van de toekomst. De futuristische tools geven een hint naar gewenst gedrag van de hulpverlener door signalen af te geven op het moment dat het gedrag gewenst is. Zo krijgt de hulpverlener een sein door een trilling in zijn schouder op het moment dat het gewenst is een compliment aan zijn client te geven. De tools kunnen in een interactieve expositie in een museum tentoongesteld worden. De toeschouwer kan dan in de huid van de hulpverlener kruipen en ervaren hoe het beter kan. Humor komt terug in het materiaalgebruik (goud). Maar ook gaan de tools op een betuttelende manier met de hulpverlener om, wat refereert naar hoe veel hulpverleners, maar ook de overheid, op dit moment met mensen schulden om gaan.

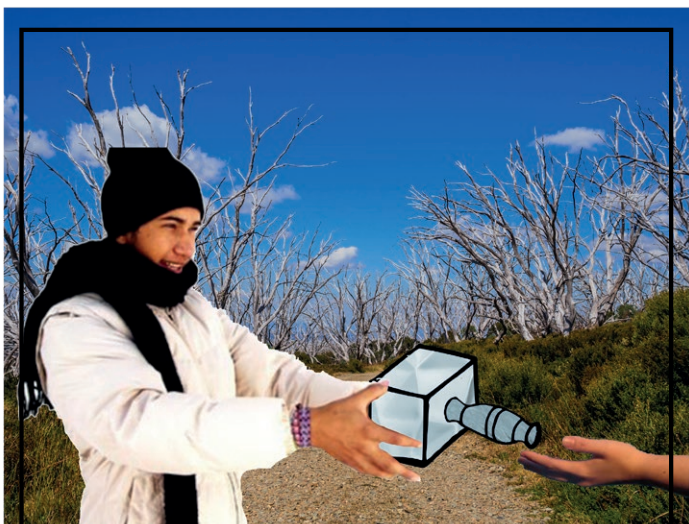
**oog voor detail,
met respect
en empathie**

een luisterend oor zijn

schouderklopje geven

handvatten bieden





Omdat je met handvatten zelf aan de slag kunt.

SCHULDHULPKANANDERS.NL

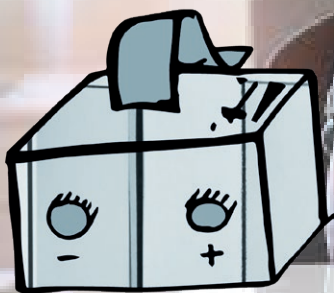
Omdat je zelf het beste weet wat je nodig hebt.

SCHULDHULPKANANDERS.NL



85

Omdat een complimentje op zijn tijd, veel kan betekenen.



SCHULDHULPKANANDERS.NL

Hulpverlening producten

Deze idee richting bestaat uit een campagne die door het gebruik van suggestieve producten versterkt wordt. Het is vergelijkbaar met de tools van de toekomst, echter wordt hier het product niet gebruikt door de toeschouwer. De toeschouwer ziet hoe hulpverleners de producten gebruiken op een postercampagne. De campagne bestaat uit 3 verschillende posters met producten, die zich allemaal op een van de fundamentele behoeftes focussen: erkenning, autonomie en competentie. De campagne maakt gebruik van humor doordat de producten die gebruikt worden op de foto overbodig en overdreven zijn voor ieder die op een empathische manier zijn werk doet.

Evaluatie ‘een goede hulpverlener’:

Deze idee richting ontstaat rechtstreeks vanuit de wens van mensen met schulden, daardoor laat ik hierin de debiteur spreken. Op die manier komt deze idee richting op voor de debiteur zonder dat het betuttelend is of zonder dat het in de buurt van medelijden komt.

De 3 fundamentele psychologische behoeften komen vooral terug in de campagne met hulpverlening producten (het laatste idee). Hierin komt per poster een van de psychologische behoeften naar voren. Bij de eerste twee ideeën zijn deze behoeftes echter meer op de achtergrond. Erkenning zou het effect van de campagne kunnen zijn, maar autonomie en competentie zal voor degene met schulden nauwelijks tot uiting komen in deze idee richtingen. Waardoor deze idee richting op het gebied van de 3 fundamentele psychologische behoeften niet zo sterk is.

Ook kan deze richting overkomen als een aanval op de hulpverlener. Hoewel er ook veel zijn die het juist goed doen of het in ieder geval goed bedoelen. Desondanks wordt de groep hulpverleners in zijn totaliteit aangesproken. Het gebruik van humor in deze idee-richting versterkt het aanvallende effect, waardoor deze idee richting boosheid of een afwerende reactie zou kunnen opwekken bij hulpverleners. Daarbij zou het zijn doel kunnen tegenwerken.

BUDGETTEREN

De richting 'Budgetteren' focust zich vooral op het tonen dat men geen autonomie en erkenning meer heeft. Ook kan het laten zien dat je zo in een dwangbuis zit dat je geen competenties meer kan ontwikkelen. Daarnaast kan het interessant zijn om 'extreem budgetteren' te laten zien (een trend van mensen die graag enorm willen besparen, niet omdat ze schulden hebben, maar vaak uit Hollandse gierigheid). Dit wordt vaak gek, raar of belachelijk gevonden, maar wanneer het om mensen met schulden gaat vinden we eigenlijk wel dat ze er alles aan moeten doen om te besparen. Deze richting heeft als doel je burens inzicht geven in dat je het, zelfs door extreem bezuinigen, nauwelijks redt.

De verschillende ideeën binnen deze richting zullen in het vervolg worden toegelicht. De ideeën binnen deze richting zouden als set van producten kunnen worden getoond en/of gebruikt.

PROBLEMEN BINNEN DE RICHTING



OVER DEZE RICHTING:



- Tonen en vergroten hoe men vindt dat je met je budget om moet gaan
- Extreem budgetteren
- Vergelijk debiteur met iemand zonder schuld

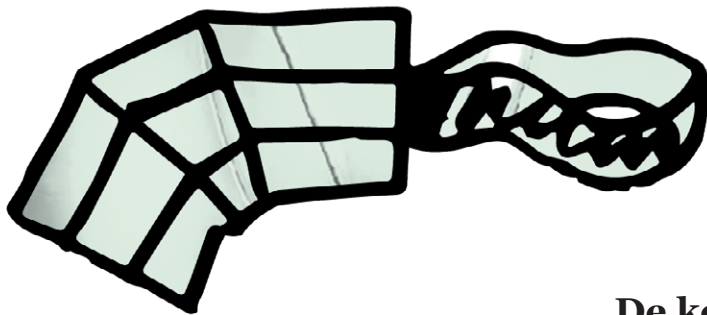
BUDGETTEREN

Afbeelding 34: Idee richting budgetteren.



Koopjes kijker

‘zodat je alleen de koopjes spot.’



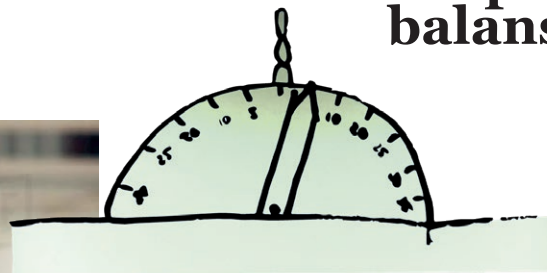
De koopjes kijker

De koopjes kijker kan worden opgezet tijdens het doen van boodschappen. Het zorgt ervoor dat je blik enkel naar beneden gericht kan zijn, waardoor slechts de basic producten, op de onderste schappen, gezien kunnen worden.

De verpakking balans

Ook de verpakking balans is een product dat in de supermarkt gebruikt kan worden. Hiermee zou je bijvoorbeeld het gewicht van verschillende verpakkingen witte rijst met elkaar kunnen vergelijken. Zo kan je de verpakking met het hoogste gewicht meenemen, zodat je een zo laag mogelijke prijs per gram betaald.

Verpakking balans

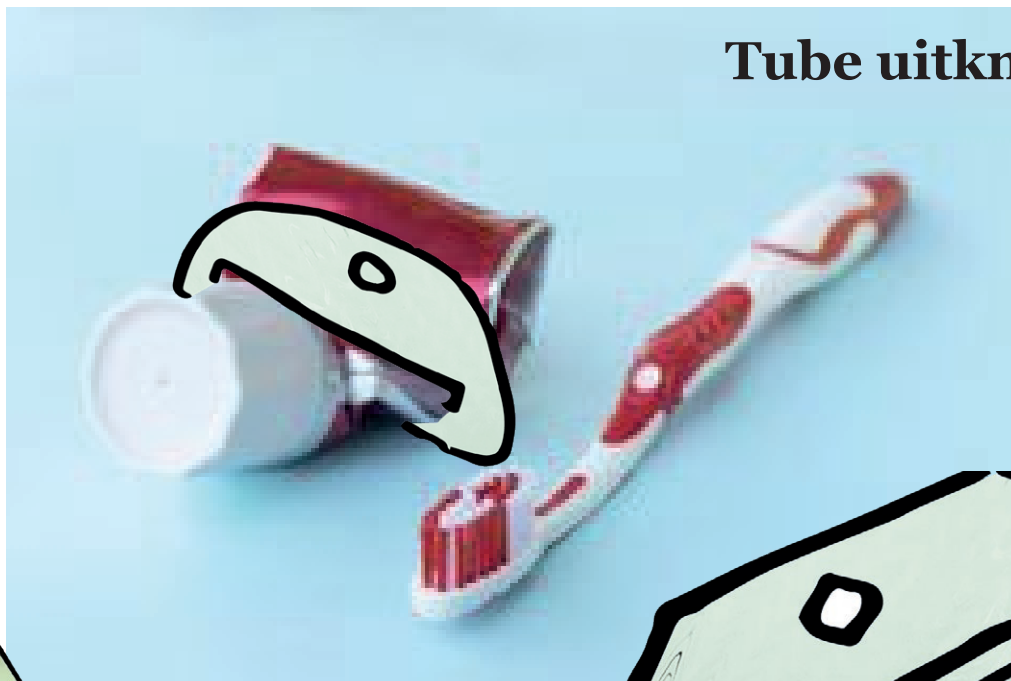


405 gr

**'ga voor een zo laag
mogelijke prijs/g'**

Afbeelding 36: De verpakkingbalans.

Afbeelding 36: De tube uitknijper.



Tube uitknijper



De tube uitknijper

De tube uitknijper is gemaakt om al je tubes zo leeg mogelijk te krijgen. Hierdoor bespaar je dus door zo veel mogelijk van je product te gebruiken. De tube uitknijper is voornamelijk bestemd voor thuis gebruik.

De flessenlikker

Ook de flessenlikker is gemaakt voor thuis gebruik. Deze heeft als doel zo veel mogelijk inhoud uit je flessen te halen. Ook hiermee bespaar je dus door zo veel mogelijk van je product te gebruiken.

90

Flessenlikker 'lik je rijk'



Afbeelding 38: De flessenlikker.

Locatie en implementatie

Zoals eerder vermeld zouden de ideeën binnen de richting Budgetteren ook als een set aan producten gebruikt kunnen worden. Dan zouden ze bijvoorbeeld samen een expositie in een museum kunnen vormen. Ook zouden ze als interactieve experience in de openbare ruimte kunnen worden gezet, zoals bijvoorbeeld in een container op het Noordplein, in een kraam op de markt of in het muziek prieeltje op het Pijnackerplein. Deze ideeën maken gebruik van humor door dat ze een de spot drijven met het extreem budgetteren.

Evaluatie ‘budgetteren’

Bij deze richting vraag ik me af of mensen het verhaal erachter kunnen begrijpen. Hoe ga je hiermee vertellen wat het verhaal is van personen met schulden, als deze producten niet uit hun behoeften komen? Hierdoor zal datgene waar het om gaat misschien niet goed overkomen.

Wel denk ik dat het voor deze richting spreekt dat het de mogelijkheid biedt om de toeschouwers te laten ervaren door het in een interactieve expositie tentoon te stellen. Met een budgetkijker, kan je iemand bijvoorbeeld laten ervaren dat je in een strikt regime moet leven als je schulden hebt. Ik denk dat het meer indruk maakt als je daadwerkelijk iets zelf ervaart.

Ook in deze richting komt de fundamentele psychologische behoefte ‘erkenning’ terug doordat dit het effect van de expositie kan zijn. De andere twee behoeften komen echter niet zo sterk terug. Autonomie zou je bijvoorbeeld sterker kunnen laten terug komen doordat mensen met schulden verhalen en budgettips aanleveren die zij gebruiken, om zo meer persoonlijke producten en ervaringen te kunnen tentoonstellen. Daarnaast komt competentie vooral terug in de expertise die mensen met schulden hebben opgedaan als het gaat om budgetteren. Deze richting kan de toeschouwer tonen hoe veel mensen met schulden kunnen, maar ook dat ze hard hun best doen om hun schulden op te lossen. Het kan de harde realiteit tonen, dat ‘hard je best doen’ echter weinig effect heeft, omdat het systeem zo ingewikkeld en onmogelijk is.

BRIEVEN & ENVELOPPEN

Deze richting focust zich vooral op de brieven die iemand met schulden wekelijks krijgt. De moeilijkheidsgraad van deze brieven zorgt voor veel onbegrip, maar daar staat tegenover dat er al steeds meer regelgeving is die deze moeilijkheidsgraad verlaagd. Hierdoor hebben veel bedrijven het taalniveau van hun brieven de laatste tijd aangepast. Daarom is het het meest interessant om te focussen op de kwantiteit van de brieven. Die kwantiteit kan, bij een gemiddelde van 14 schuldeisers en 40.000 euro schuld, tussen de 10-15 brieven per week zijn. Deze idee richting is ontstaan vanuit een van de weinige positieve bevindingen van het onderzoek. Dat is dat verschillende hulpverleners hebben aangegeven dat mensen met schulden wel creatief worden in het bedenken van oplossingen voor noodsituaties. Het doel van deze richting is de debiteur een podium te bieden om erkenning te krijgen voor zijn problemen door de nadruk te leggen op zijn eigen kracht. Daarmee komen dus vooral de fundamentele behoeftes 'autonomie', 'erkenning' en 'competentie' terug in deze richting.

PROBLEMEN BINNEN RICHTING



Brieven en emails zijn makkelijk weg te stoppen



Alles is geschreven, zelfredzaamheid



De brieven van incasso bureaus zijn soms ingewikkeld



Er komen zo veel brieven dat er totale chaos ontstaat

KANS



Mensen worden creatief in hun oplossingen.

OVER DEZE RICHTING:



- Kwaliteit brieven wordt steeds beter
- 5-15 brieven per week in problematische fase
- Met de kwantiteit bereik je weinig

BRIEVEN & ENVELOPPEN

Afbeelding 40: Idee richting brieven en enveloppen.



Een nieuw behangetje.



Workshop met papier

Het idee binnen de richting 'Brieven en enveloppen' is een workshop die gegeven wordt aan mensen met schulden, waarin ze creatieve ideeën gaan bedenken voor wat je allemaal beter kan doen met de binnenkommende post. Het gaat hierbij vooral de enveloppen waar al deze brieven in zitten.

In de voorbeelden van afbeelding 41 is te zien wat voor ideeën er dan in de workshop bedacht zouden kunnen worden. Deze ideeën kunnen vervolgens worden uitgewerkt door de facilitator van de workshop, in dit geval door mij. Deze producten kunnen het verhaal van de personen in schulden vertellen. Dat zou kunnen door de producten in een soort boek of gids af te beelden. Ook zouden ze in een museum geëxposeerd kunnen worden of ergens in de openbare ruimte kunnen staan. Dit zorgt ervoor dat de bedenkers van de producten (degenen met schulden) erkenning kunnen krijgen voor hun probleem.



**papiersnipper jas,
lekker warm in de
winter.**

Afbeelding 41: Jas gevuld met producten.

Evaluatie ‘brieven en enveloppen’

De post die op de deurmat valt is eigenlijk het symbool van het hebben van schulden. Deze post brengt namelijk veel negativiteit met zich mee. Men wordt namelijk belaagd met een grote hoeveelheid post, wat een continue herinnering is aan de situatie en daardoor ook een continue bijdrage aan iemands stress verhoging. Daardoor wordt post vaak niet geopend. Daarnaast komt de schaamte die men voelt voor het hebben van schulden in deze richting terug. Binnenkomende post wordt namelijk vaak ongeopend weggestopt in een laatje, zodat niemand ze ziet.

In dit idee wordt de schaamte op meerdere manieren overkomen, namelijk door het mee doen aan een activiteit (de workshop), maar ook door het tonen van het resultaat en daarmee het vertellen van je verhaal. Ook maken de producten de enveloppen juist heel zichtbaar, hoewel ze normaal juist worden weggestopt. Dit idee heeft nog als bijkomend voordeel dat om de enveloppen te gebruiken, ze eerst opengemaakt moeten worden. Dit zou de deelnemers dus ook nog eens kunnen stimuleren om hun post wél te openen.

Ondanks alle negativiteit omtrent post, focust het idee zich eigenlijk op iets positiefs, doordat het uitgaat van het kunnen en van de creativiteit van degene met schulden. Deze positieve insteek vind ik sterk en verrassend. Daarnaast komen in dit idee de fundamentele psychologische behoeften het beste terug. Ook vind ik het heel mooi dat deze richting echt de mogelijkheid biedt aan mensen in schulden om voor zichzelf op te komen, waar eigenlijk ook die autonomie en competentie weer in terugkomt.

KEUZE CONCEPT

Het idee ‘Workshop met papier’ heeft het meeste voordelen. In deze richting komen alle drie de fundamentele behoeften sterk naar voren, wat bij alle andere richtingen niet zo is. Erkenning krijgen mensen met schulden voor hun problemen als effect van de campagne, autonomie ervaren ze door zelf product ideeën te bedenken en je bewust te worden van je competenties door in te zien waartoe jij in staat bent (het bedenken van een gaaf product wat daadwerkelijk geproduceerd wordt). Ook is deze richting als enige gefocust op het positieve, door vanuit de kracht van degene met schulden te denken, namelijk hun competentie en creativiteit. Bovendien komt degene met schulden hierdoor voor zichzelf op, in plaats van dat dat voor hem of haar gedaan wordt. Verder komt het belangrijke thema ‘schaamte’ in dit idee naar voren en wordt deze op verschillende manieren overkomen. Wat zal helpen bij het doorbreken van het taboe random schulden. Daarom zal de ‘Workshop met papier’ verder worden uitgewerkt tot een concept.

CONCEPT

In dit hoofdstuk wordt het idee uitgewerkt tot een concept. Het gekozen idee 'Creatief met enveloppen' bestaat uit 4 opeenvolgende stappen: 1. De creatieve workshop, 2. product van enveloppen, 3. foto van het product in context en 4. expositie/ campagne van de foto. Deze 4 stappen zullen in dit hoofdstuk omschreven worden. Elk van de stappen heeft een ander doel, evenals een andere doelgroep. Deze worden per stap uitgelegd.



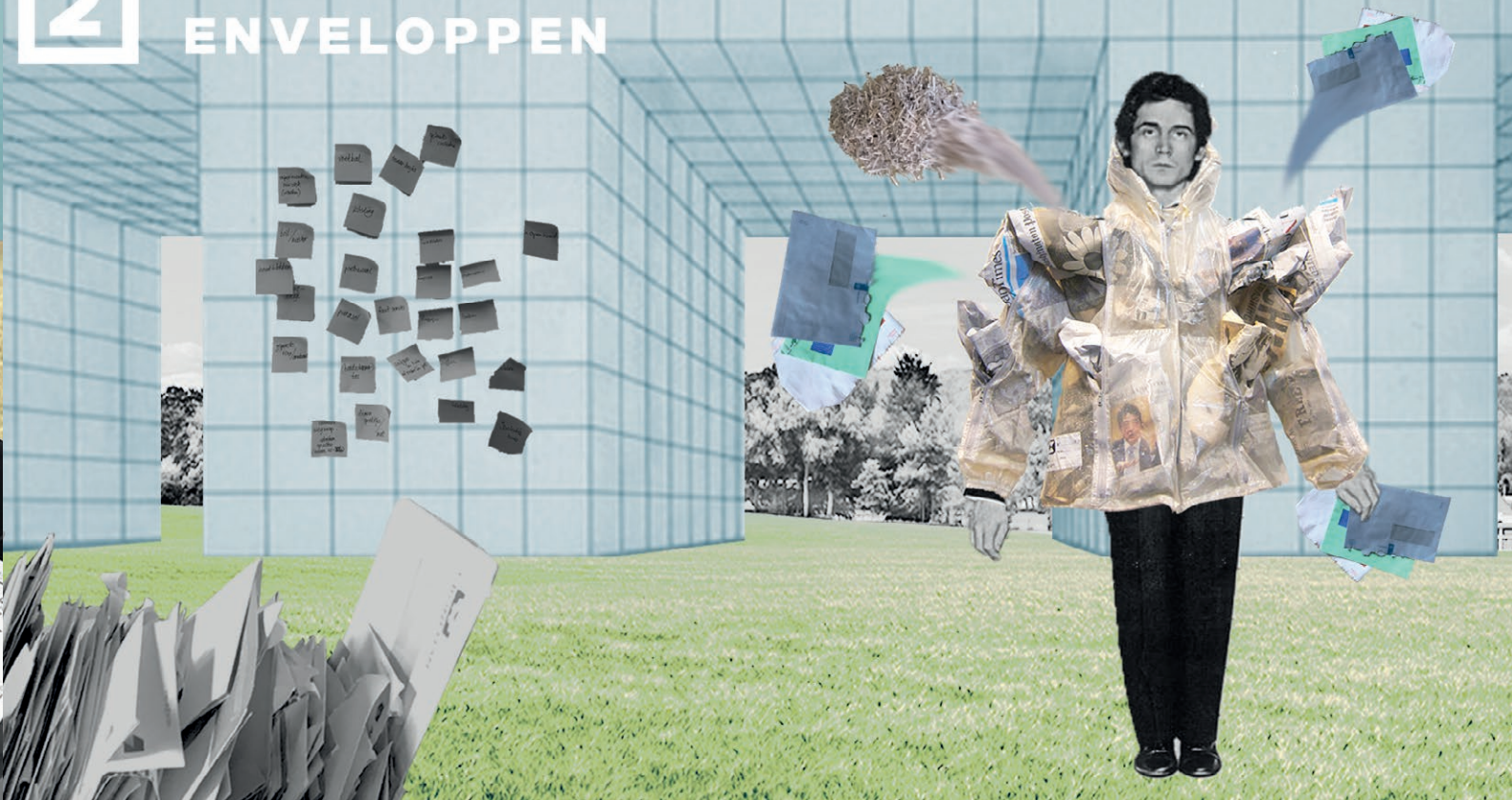


De eerste stap van het concept is een creatieve workshop. De workshop zal gegeven worden aan mensen die schulden hebben. De opbouw van de workshop zal zoals een brainstormsessie zijn. In deze brainstorm gaan we bedenken wat je zou kunnen maken van het papier van de enveloppen van alle binnenkomende post. De workshop maakt gebruik van creatieve technieken om van de behoeften die de deelnemers hebben tot een eindproduct, gemaakt van papier, te komen. Het doel van deze fase is de deelnemers bewust te maken van hun kunnen en er zo voor zorgen dat ze weer een beetje zelfvertrouwen krijgen. Competentie speelt daardoor een grote rol in de workshop. Er zijn verschillende meerwaarden verbonden aan het deelnemen in de workshop. Ten eerste hebben de deelnemers een ochtend of middag vermaak. Voor de deelnemers kan dit een mogelijkheid zijn om weer eens de deur uit te gaan of om nieuwe mensen te ontmoeten. Deze nieuwe stimulans vind bijvoorbeeld ook plaats wanneer mensen vrijwilligerswerk gaan doen, wat een activerende werking heeft. Het geeft je een mogelijkheid en een reden om deel te nemen aan de maatschappij. Ten tweede kunnen de deelnemers zich nuttig voelen door mee te werken aan een project. Het geeft mensen een prettig gevoel om nuttig te zijn en ergens aan bij te dragen. Vooral mensen die lang geen baan hebben gehad en veel thuis zitten hebben dit gevoel lang niet gehad. Ten derde zou de workshop ook een manier kunnen zijn om je frustratie te uiten. Als symbool voor het hebben van schulden komt er erg veel frustratie kijken bij het krijgen van post. Door aan de slag te gaan met deze enveloppen en de touwtjes in eigen handen te nemen (autonomie), kunnen de deelnemers een stukje frustratie kwijt. Zo kan de workshop een bijna therapeutische werking hebben.

Doel: men bewustmaken van hun kunnen, zelfvertrouwen krijgen.

Doelgroep: focust zich op mensen in schulden.

Meerwaarde: vermaak, je nuttig voelen en frustratie uiten.



Doel: de schaamte deels voorbij gaan
Focusgroep: mensen met schulden
Meerwaarde: trots voelen voor eigen idee

De tweede stap van het concept heet 'product met van enveloppen'. In deze stap zullen een of meerdere van de producten die in de workshop bedacht zijn worden uitgewerkt. Deze producten zullen onafhankelijk van de deelnemers van de workshop worden uitgewerkt. Omdat het gebruik van humor een van de wensen van het project is, zal worden gekeken naar de mogelijkheid van het toepassen van humor in het uitwerken van de producten. Het doel van deze fase is dat er een begin wordt gemaakt aan de schaamte voorbij gaan. Het middel waarmee dat bereikt kan worden is de trots die men voelt voor zijn eigen idee. Door trots kan men zich namelijk krachtig voelen en ergens voor staan of voor uitkomen, oftewel empowerment voelen. Ondanks dat de deelnemers de producten niet zelf uit werken moeten zij die trots dus wel kunnen voelen. Daarom is het belangrijk dat de deelnemers hun eigen ideeën duidelijk terug herkennen in de uitgewerkte producten. Ook is het daarom belangrijk dat de behoefte achter het idee naar voren komt. Deze behoefte was voor de workshop deelnemer namelijk de beweegreden voor het kiezen van zijn of haar idee. Door ook deze behoefte achter het product naar voren te laten komen zal de bedenker van het idee zich verbonden voelen met het uitgewerkte product.



De derde stap van het concept is een foto van de producten in context. Om uiteindelijk het taboe rondom schulden te verbreken moet het verhaal van degene met schulden bij anderen terecht komen. De foto van de producten in context zijn hier het middel voor. De foto zelf heeft dus andere wijkgenoten zonder schulden als doelgroep. Het is belangrijk dat deze mensen zich in de getoonde situatie kunnen herkennen, maar dat ook meteen duidelijk is dat er iets 'mis' is aan de situatie. De foto moet een hint geven naar meer en zijn toeschouwer verleiden om de verdere informatie te achterhalen. Hier wordt in het hoofdstuk 'Product & foto' verder invulling aan gegeven.

De foto kan een manier zijn om het product met trots te tonen. Het doel van deze fase in het concept is dan ook nog meer trots creëren en de deelnemers de kracht laten voelen om de schaamte voorbij te gaan. De meerwaarde van deze fase voor mensen met schulden is dan dat ze zich empowered voelen, zodat ze klaar zijn om voor zichzelf op te komen. Het gevoel van empowerment bij een individu is volgens mij namelijk nodig om er klaar voor te zijn een taboe te doorbreken.

Doel: nog meer trots en kracht creëren en de schaamte voorbij gaan

Doelgroep: mensen met schulden

Meerwaarde: zich empowered voelen

In het achterhoofd:

Doelgroep: toeschouwer

Doel: verleiden tot herleiden van informatie



Doel: schulden bespreekbaar maken
 Doelgroep: toeschouwer
 Meerwaarde: iets nieuws leren, een betere wereld

Doelgroep: mensen met schulden
 Meerwaarde: erkenning krijgen

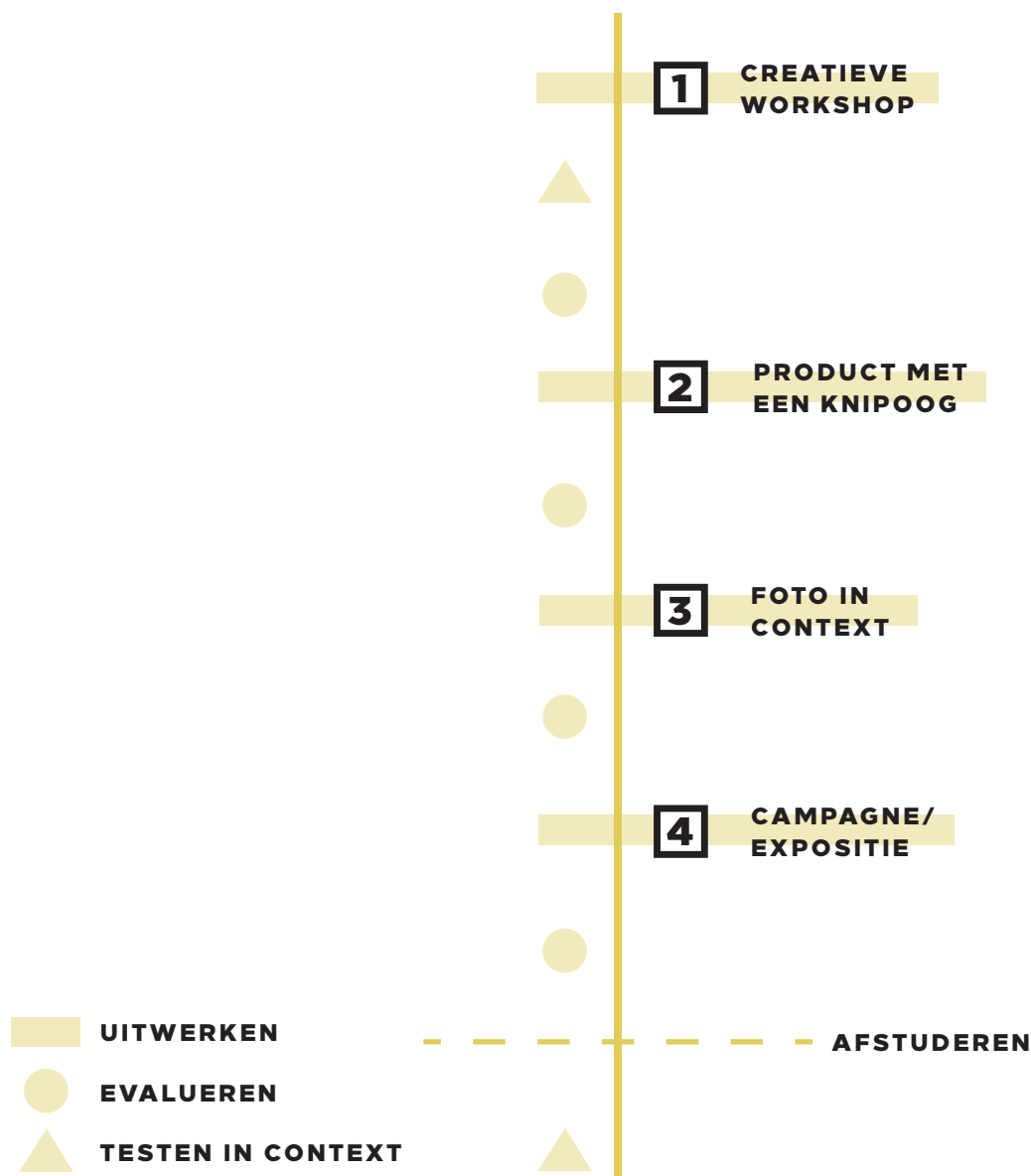
De vierde stap van het concept is een campagne of expositie in de wijk het Oude Noorden. In de campagne of expositie zullen de foto's (stap 3) worden tentoongesteld. Zoals in de vorige paragraaf genoemd moeten deze foto's een hint geven naar meer en zijn toeschouwer verleiden om de verdere informatie te achterhalen. Tijdens of na het in aanraking komen met de campagne of de expositie, zal er dus een manier moeten zijn waarop het totale verhaal van de bedenker van het product bij de toeschouwer terecht komt. De vorm hiervan wordt in het hoofdstuk 'Campagne' uitgewerkt.

De campagne of expositie heeft als doel om schulden bespreekbaar te maken bij mensen zonder schulden, mensen met schulden en tussen beide groepen. Daarmee kan het taboe rondom schulden doorbroken worden. De meerwaarde voor de deelnemers van de workshop, en anderen met schulden, zal zijn dat ze erkenning krijgen voor hun problemen. Deze behoefte, die niet vervuld wordt tijdens het oplossen van schulden, zal met dit onderdeel van het concept dus wel vervuld worden. Daarnaast is de meerwaarde voor de toeschouwer van de campagne of expositie, dat ze iets nieuws leren. Wat uiteindelijk kan bijdragen een beetje betere wereld.

CONCEPT BINNEN DIT PROJECT

Door de verschillende tijdrovende fases van het concept, zal niet het hele concept uitgewerkt geëvalueerd en getest, kunnen worden binnen de scope van dit project. In afbeelding 42 is een tijdlijn te zien van de verschillende stappen van het concept binnen en buiten de scope van dit project. Daarin is te zien dat het testen van de campagne of expositie niet binnen de scope van dit project valt, wegens de schaarste in tijd. Het uitwerken en ontwerpen van de campagne of expositie wordt daarentegen wel nog binnen dit project gerealiseerd. Ook zal worden gekeken naar de mogelijkheid om het effect van een dergelijke campagne of expositie op de toeschouwer en de workshop deelnemers te evalueren. Hierover is in het hoofdstuk 'Campagne' meer te lezen.

100



Afbeelding 42: tijdlijn van verschillende stappen binnen de scope van dit project.

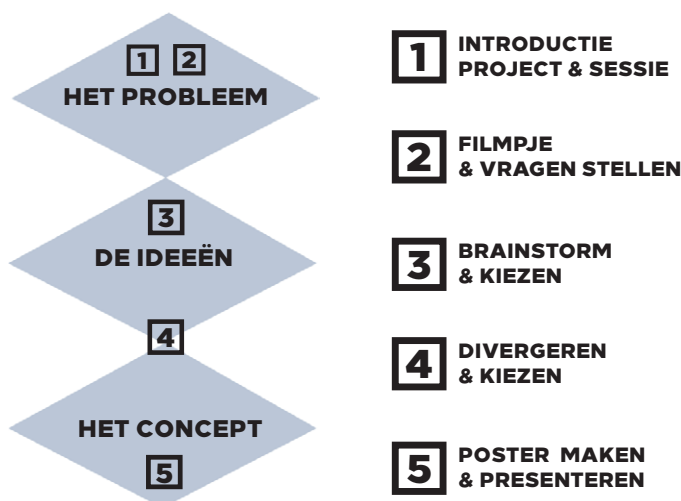
CREATIEVE WORKSHOP

In dit hoofdstuk wordt uitgeweid over stap 1 van het concept: De creatieve workshop. Daarbij wordt ingegaan op het ontwerp van de workshop en met welke factoren rekening gehouden dient te worden. Vervolgens is de workshop getest met twee testgroepen. De resultaten hiervan worden verwerkt als aanpassingen op de workshop voor de ‘echte’ doelgroep. Vervolgens zijn er nog inzichten van experts in de schuldhulpverlening ingewonnen voor de laatste aanpassingen op de workshop. Uiteindelijk wordt de workshop getest met twee groepen die via Stop de Schulden en Quiet Rotterdam zijn samengesteld. Beide workshops worden geëvalueerd op de meerwaarde die ze hebben voor de deelnemers, het doel van de workshop en of/ welke van de 3 psychologische behoeftes terug komt. Hierna worden de laatste aanbevelingen gepresenteerd en een handleiding voor anderen die de workshop zouden willen geven.

WORKSHOP DESIGN

De workshop heeft een opbouw zoals een brainstormsessie waarin de theorie van Tassoul (2009) is meegenomen. Volgens Tassoul & Buijs (2007) bestaat een creatief proces uit 3 verschillende fases. Deze fases - het probleem, de ideeën en het concept - zijn weergegeven in afbeelding 43. Deze fases zijn aangehouden om de workshop te ontwerpen. De getallen in de afbeelding verwijzen naar de verschillende stappen van de workshop, deze zijn onderverdeeld in de ruit waar ze bij horen.

In de workshop wordt toegewerkt naar het bedenken van producten die gemaakt zijn van het materiaal van lege enveloppen, dus van papier van de envelop en de plastic scherpjes daarin. Om daar te komen is de workshop opgebouwd uit verschillende stappen die elk een ander doel hebben. De stappen waaruit de workshop bestaat zijn te vinden in afbeelding 44. Omdat de workshop eerst aan een testgroep wordt gegeven, is de workshop hier inhoudelijk op aangepast.



Afbeelding 43: verschillende fases binnen het creatieve proces. Gebaseerd op Tassoul & Buijs (2007)

Afbeelding 44: verschillende stappen binnen de workshop.

In het vervolg worden de verschillende fases in de workshop besproken waarbij de workshop slide wordt getoond die deze fase begeleid. In bijlage XI zijn de slides die tijdens de workshop gebruikt zijn nogmaals zichtbaar in een groter formaat.

1
INTRODUCTIE
PROJECT &
SESSIE

Ten eerste wordt er een introductie gegeven van het onderwerp (van het project) en wat de deelnemers kunnen verwachten tijdens de workshop. Daarbij worden de twee problemen waar het project op focust verteld, namelijk: de negativiteit rondom enveloppen en het ontbreken van autonomie, erkenning en competentie tijdens het hebben en oplossen van schulden.

TWEE PROBLEMEN

1 **NEGATIVITEIT RONDOM ENVELOPPEN**



2 **ONTBREKEN VAN**



AUTONOMIE
 COMPETENTIE
 ERKENNING

2
FILMPJE
& VRAGEN
STELLEN

Vervolgens wordt er een 8 minuten durende video getoond zodat de deelnemers in de huid van degene met schulden kunnen kruipen. Ze worden daarmee geïntroduceerd met de dagelijkse bezigheden, irritaties en ongemakken van iemand met schulden. Het doel hiervan is dat de testgroep dezelfde frustraties als iemand met schulden gaat voelen. Vervolgens wordt er nog extra achtergrondinformatie over de verschillende personages van de video verteld zodat daar met de testgroep onderling over gepraat kan worden. Daarnaast is er ruimte voor vragen over het hebben van schulden zodat de testgroep nog extra kennis kan vergaren die ze nodig denken te hebben tijdens de workshop.

DITTE




'Ooit leefde ze een high class even op Ibiza'

'Na ziekte vervangen door jongere dames'



DEMO



'Nog steek'

'Kwam uit de gevangenis en werd in de maatschappij verwelkomt met schulden'

'Probeert zijn leven te beteren en niet meer in aanraking te komen met criminaliteit'

RAMONA

'Langdurig laag inkomen'

'Erg laag opgeleid, waardoor zelfredzaamheid laag is'




"Ook kool zijn de Arme"

fulltime unX'



SCHULDEN LEREN KENNEN



3

BRAIN- STORM & KIEZEN

De derde stap bevat twee brainstorms die na elkaar gehouden worden. Daarvoor worden eerst de regels van brainstormen uitgelegd en het uiteindelijke doel waar we naartoe werken. Dus het bedenken van producten, gemaakt van enveloppen, die het verhaal kunnen vertellen van iemand in schulden. Vervolgens gaat de groep aan de slag met de eerste brainstorm vraag. De groep, bestaande uit 6 tot 8 personen, wordt in tweeën verdeeld en elk van de groepen begint met een andere vraag. De ene groep beantwoordt de vraag 'wat is leuk om te doen of te hebben' de andere groep beantwoordt de vraag 'waar heb je behoefte aan als je schulden hebt'. De groep wordt op deze manier op gedeeld om de variëteit van de uiteindelijke ideeën te bevorderen, maar ook om te testen of dit geschikte vragen zijn die leiden naar gewenste ideeën. Wanneer de groep klaar is met de eerste brainstorm gaan ze door naar de volgende brainstorm. Hier krijgt het eerste deel van de groep de vraag 'hoe kan je (het materiaal van) enveloppen gebruiken om het leuk te hebben'. De tweede groep krijgt de vraag 'hoe kan je (het materiaal van) enveloppen gebruiken om bepaalde behoeftes te vervullen'. Beide teams krijgen hierbij de opdracht om de input van de eerste brainstorm te gebruiken om zich te laten inspireren voor productideeën voor deze brainstorm. Vervolgens moet iedere deelnemer een idee kiezen wat hem/haar aanspreekt. Wanneer dit idee gekozen is deel ik de deelnemers in in groepjes van 2, waarbij er rekening gehouden wordt dat de productideeën genoeg van elkaar verschillen.

BRAINSTORM


PRODUCTEN (MET EEN KNIPOOG) OM TE COMMUNICEREN WAT HET KRIJGEN VAN ZO VEEL BRIEVEN MET JE DOET.



REGELS

- Alles op post its
- Zeg het hardop
- Mee liften
- Stel je oordeel uit
- Durf te freewheelen
- Qualiteit door kwantiteit

KIES EEN POST IT



4

DIVERGE- REN & KIEZEN

In de volgende stap beginnen de deelnemers met divergeren met het door hun gekozen idee. Hiervoor wordt de SCAMPER techniek gebruikt van Tassoul (2009), waarvan een voorbeeld te zien is in de afbeelding hiernaast. De deelnemers doen dit eerst voor het idee van persoon 1 en vervolgens voor het idee van persoon 2. Hierdoor wordt een grote diversiteit aan ideeën gecreëerd. Daarna moeten de deelnemers allemaal 1 idee kiezen om uit te werken tot een concept.

DIVERGEREN 1

AANPASSEN = vergelijkbare situaties / ideeën / producten die je tot ideeën brengen? kan je iets of iemand kopiëren?

5

POSTER MAKEN & PRESEN- TEREN

In de laatste stap van de workshop gaan alle deelnemers individueel aan de slag met het uitwerken van hun concept. Dit doen ze door een poster te maken van het gekozen idee. Op deze poster wordt gevraagd een tekening te maken van het idee, een aantrekkelijke naam te bedenken en het product te omschrijven in een zin. Daarnaast wordt gevraagd hoe het idee ontstaan is. Vervolgens zullen alle deelnemers hun poster presenteren aan de rest van de groep.

Ook is er een back-up slide aan de workshop toegevoegd. Deze wordt gebruikt als tijdens de workshop blijkt dat het bedenken van de ideeën lastig is, of wanneer de ideeën die bedacht worden ver afstaan van wat ik voor ogen had. Hij kan meer richting geven aan de ideeën of de deelnemers inspiratie geven.

De workshop zal in totaal 1,5 uur duren. Dat is de geschatte tijd die nodig is om begrip van het probleem te krijgen, ideeën te bedenken, tot nieuwe innovatieve ideeën te komen en een idee concreet te maken in een poster. De planning van de workshop is te vinden in bijlage XII.

Bij de workshop zijn ook lege enveloppen aanwezig en versnipperd papier. Het fysiek aanwezig zijn van het papier heeft als doel de deelnemers op een andere manier te inspireren. In de afbeelding hiernaast is de opstelling van de workshop te zien.

POSTER MAKEN



EXAMPLE



TESTPLAN

De workshop is op verschillende manieren getest. Ten eerste is de workshop getest met twee test groepen (Workshop test 1A & 1B). De deelnemers van deze testgroepen zijn binnen het eigen netwerk verworven. Beide testgroepen hebben niet per definitie ervaring met schulden. Ten tweede is de workshop getest met twee groepen van mensen die wel ervaring hebben met schulden (Workshop test 2A & 2 B).

De eerste twee workshops met de testgroepen zijn geëvalueerd en aan de hand daarvan is de workshop herontworpen voor mensen die ervaring hebben met schulden. Daarnaast is er ook met ervaringsdeskundigen op het gebied van hulpverlening of organiseren voor mensen met schulden gesproken. Dit is om een inschatting te kunnen maken van het gedrag en de kennis van mensen met schulden tijdens dergelijke activiteiten. Ook dat is gebruikt als input voor het herontwerp. De verschillende stappen die ondernomen zijn en de leerlessen die daar uit zijn gekomen worden in de volgende paragrafen besproken.

WORKSHOP TEST 1A

Uitnodiging: via eigen netwerk: Whatsapp.

Deelnemers: 8 hoogopgeleide deelnemers van tussen de 24 - 28 jaar oud, waarvan 3 studierend, 2 ondernemend, 1 baan zoekend en 2 werkend.

Locatie: Thuis in woonkamer.

Tijdstip: 20:00 uur

Sfeer: losse sfeer, een diner met deelnemers en de biertjes tijdens de workshop dragen daar aan bij.

Posters met de bedachte ideeën van de workshop zijn te vinden in bijlage XV.



Afbeelding 45: Foto van de eerste workshop test.

Evaluatie

De workshop is geëvalueerd aan de hand van een nagesprek met de deelnemers. Daarnaast zullen enkele eigen inzichten aan de hand van de resultaten van de workshop worden genoteerd. Wanneer een inzicht een aanpassing aan de workshop vereist wordt deze direct naast het inzicht vermeld.

INZICHT	AANPASSING OP WORKSHOP
<p>Video geeft frustratie en begrip. Na het zien van de video zijn de deelnemers erg verbaasd. Ze begrijpen niet hoe de personages in de video zo rustig kunnen blijven omdat ze zelf op dit moment enorm veel frustratie voelen. Ze krijgen veel begrip voor wat mensen met schulden allemaal doormaken. De deelnemers hebben direct na het zien van de video's vragen over het leven van de personages in de video. De slides met uitleg van alle personages worden daarom gewaardeerd.</p>	<p>N.v.t.</p>
<p>8 Deelnemers tegelijkertijd managen is veel. Vooral in de brainstorm en divergeer fase is het lastig om alle deelnemers begeleiding te bieden.</p>	<p>Minder deelnemers voor volgende test workshop.</p>
<p>Het fysiek aanwezig zijn van enveloppen werkt goed. De deelnemers krijgen inspiratie van de materialen die aanwezig zijn. Zo worden er ideeën bedacht met de snippers als vulling en herinnert het andere aan dat er ook plastic in enveloppen zit.</p>	<p>N.v.t.</p>
<p>De divergeer stappen zijn moeilijk. De deelnemers begrijpen de stappen niet meteen en hebben extra begeleiding en uitleg nodig. Ook geven ze aan het fijn te vinden als ze het scherm met de uitleg daarom beter kunnen zien.</p>	<p>De uitleg van de stappen wordt versimpeld, waarbij een voorbeeld genoemd wordt. Daarnaast wordt er in de tweede workshop voor gezorgd dat alle deelnemers het scherm duidelijk kunnen zien.</p>
<p>Meer detail nodig bij het poster maken. De deelnemers worden niet voldoende getriggerd om tijdens het poster maken in te gaan op enkele details. Voornamelijk het uiterlijk van het product komt erg globaal terug.</p>	<p>De deelnemers zullen gestimuleerd worden met het echte materiaal te werken, dus knippen en plakken met enveloppen en papier snippers. Hierdoor zullen ze hun idee beter kunnen communiceren.</p>
<p>Soms ingewikkelde producten bedacht. De ideeën van sommige deelnemers hadden erg veel uitleg nodig. Zoals bijvoorbeeld het idee 'the kick your debt in the ass agenda' (bijlage XV). De zeer doordachte ideeën zijn niet makkelijk te communiceren als eindproduct in een campagne. Het moet duidelijker zijn dat het gaat om het bedenken van simpele fysieke producten die weinig uitleg nodig hebben.</p>	<p>Aan het begin van de brainstorm zal worden verteld dat het op simpele fysieke producten gaat die weinig uitleg nodig hebben. Daarnaast zal aan de deelnemers worden gevraagd hun keuze uit te leggen. Hierdoor kan ik meer sturen wanneer er ingewikkelde ideeën gekozen worden.</p>

<p>Verrassende uitkomst van workshop. De deelnemers zijn verrast over de door hen bedachte ideeën. Vooral omdat ze startte met het beantwoorden van een simpele vraag hadden ze niet bedacht dat er 'zulke goede ideeën' uit zouden komen. Deze verbazing van je eigen competentie hoop ik ook te bereiken bij de workshop voor mensen met schulden.</p>	N.v.t.
<p>Ontspannen en leuke avond. De sfeer op de avond was ontspannen. Er was veel ruimte voor gezelligheid en een praatje tussendoor. Hierdoor vonden de deelnemers het een leuke avond.</p>	N.v.t.

WORKSHOP TEST 1B

Uitnodiging: Eigen netwerk.

Deelnemers: 6 deelnemers, 5 praktisch opgeleid, 1 hoog opgeleid, waarvan 3 tussen de 21 - 24 jaar oud, en 3 tussen de 50 en 60 jaar oud. Waarvan 1 studerend in techniek en 5 werkend in zorg en welzijn.

Locatie: Bij een van de deelnemers thuis, in de keuken.

Tijdstip: 10.00 uur

Sfeer: open, kalm, geïnteresseerd.

Posters met de bedachte ideeën van de workshop zijn te vinden in bijlage XVI.



Afbeelding 46: Foto van de workshop.

Evaluatie

INZICHT	AANPASSING OP WORKSHOP
<p>Ook 6 deelnemers tegelijkertijd managen is veel. Dat lijkt voornamelijk te komen doordat de groep is ingedeeld in twee groepen tijdens de brainstorm. Op dit moment in de workshop hebben de groepen redelijk wat begeleiding nodig.</p>	<p>Het is beter om nog een extra begeleider aanwezig te hebben, die de tweede groep kan begeleiden.</p>
<p>Meer begeleiding nodig in de keuzemomenten. Alsnog vinden de deelnemers het lastig om de producten simpel en fysiek te houden. Daarnaast gaat het keuzemoment nu snel, waardoor daar weinig controle op is.</p>	<p>De eisen, simpel en fysiek, zullen bij de keuzemomenten op de slides gezet worden. Daarnaast zullen we meer stilstaan bij het keuzemoment door te kiezen met stickers. Hierbij mag iedere deelnemer eerst 3 stickers plakken op de beste ideeën. Vervolgens worden alle ideeën met één of meer stickers nog eens bekeken, waarna één idee per persoon gekozen wordt. Door het verlengen van het keuzemoment, is er meer tijd en ruimte om controle uit te oefenen indien dat nodig is. Dit geldt voor beide keuzemomenten.</p>
<p>Bij de brainstorm die over behoeftes gaat is meer uitleg nodig. Deze groep moet telkens geholpen worden met vragen zoals 'wat heb je bijvoorbeeld in het huishouden nodig?' Omdat het niet duidelijk voor ze was wat er precies met de vraag bedoeld werd.</p>	<p>Door de vraag te versimpelen kan dit worden opgelost. Ook denk ik dat de vraag makkelijker te beantwoorden is voor mensen die ervaring hebben met schulden. Omdat zij over hun eigen ervaring vertellen. De vraag wordt aangepast naar: 'welke behoeftes heb ik al ik niet veel geld heb?'</p>
<p>Het divergeren moet versimpeld worden. De methode om te divergeren is nog steeds best lastig. Voor de echte workshop is het handig een andere methode te gebruiken.</p>	<p>Tijdens de brainstorm fase heb ik de groep af en toe moeten sturen in het concreter maken van het idee. Wanneer het idee eigenlijk een categorie is heb ik ze producten binnen die categorie laten bedenken. Ik kies ervoor hier tijdens de brainstorm niet op te focussen. Daardoor kan het gebruikt worden als divergeer methode.</p>
<p>Het gebruik van papier mag meer gestimuleerd worden tijdens het uitwerken van de poster. Nu heb ik sommige deelnemers er nogmaals op moeten wijzen dat het eindproduct van papier, of deels de plastic vensters, gemaakt moet worden. Misschien kan dit ook in de workshop verwerkt worden?</p>	<p>De laatste divergeer stap kan worden gebruikt om over het gebruik van papier na te denken. Daarvoor is het handig als de verschillende verschijningsvormen van papier bij de workshop aanwezig zijn. In deze laatste stap zal ik de deelnemers vragen om per idee op te schrijven welke verschijningsvorm(en) van de enveloppen deze bevat. Hiermee werken we dus al meer naar het concreter maken van het idee toe.</p>

EVALUATIE MET DESKUNDIGEN

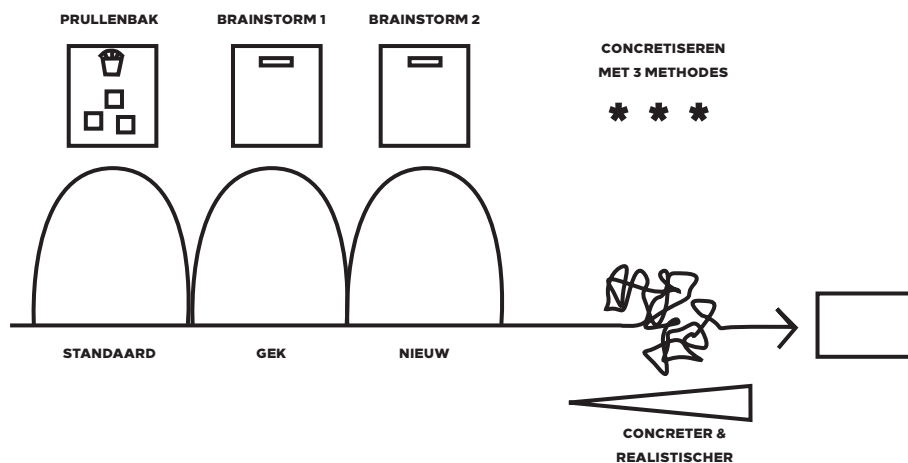
Ook is de workshop nog geëvalueerd met ervaringsdeskundigen in de schuldhulpverlening en ervaringsdeskundigen die dergelijke activiteiten organiseren. Daarvoor is de hulp van Kaj Burema, participatie makelaar bij SOL en leidinggevende bij Stop de Schulden ingeschakeld, maar ook de hulp van Goof van den Heuvel, oprichter van Quiet Rotterdam. Daarnaast hebben ook mijn docenten nog enkele tips gegeven. Deze gesprekken wezen mij er nog eens op om met voorzichtigheid te werk te gaan. In de onderstaande tabel staat vermeld welke inzichten hieruit zijn verkregen en welke aanpassingen daarvoor eventueel gemaakt moeten worden.

INZICHT	AANPASSING AAN WORKSHOP
<p>Het uiteindelijke doel (producten exposeren die hun verhaal kunnen vertellen) zal moeilijk te begrijpen zijn. Wanneer je mensen uitnodigt voor de workshop moet je daar niet op focussen.</p>	<p>De workshop uitnodiging zal alleen focussen op de meerwaarden die de workshop heeft voor de deelnemers: een leuke middag hebben, je nuttig voelen en je frustratie uiten. Door deze tip heb ik er ook voor gekozen om de stappen van het concept los van elkaar te zien, zodat ik per stap kan kijken of en hoe ik contact zal hebben met de deelnemers. Hierdoor zal er dus eerst gekeken worden naar hoe men reageert op zijn deelname aan de workshop, waarna ingeschat zal worden of de deelnemers bereid zullen zijn om in een latere stap nog deel te nemen.</p>
<p>Schaamte speelt een grote rol in het besluit wel of niet deel te nemen aan de workshop. Hoe ga je die overwinnen, of hoe ga je ervoor zorgen dat deelnemers over dat eerste beetje schaamte heen stappen?</p>	<p>Ten eerste heb ik er bewust voor gekozen om met al bestaande instanties samen te werken voor het organiseren van de workshops. Het meest ideaal zou zijn als deze instanties al een groep hebben die elkaar geregeld ziet, hierdoor zou de schaamte al overwonnen zijn. Helaas zijn bij beide instanties dergelijke groepen nog niet actief. Om de schaamte drempel zo laag mogelijk te maken zal ik wel gebruik maken van de locaties van de instanties waar de deelnemers bekend mee zijn. Daarnaast zullen bij de uitnodiging niet direct 'mensen met schulden' worden aangesproken, maar 'mensen die het weten wat het is om het niet altijd even breed te hebben'. Hierdoor worden zij als het ware benoemd tot 'Experts of experience' (Sleeswijk Visser et al., 2005). Door dit soort subtiele verschillen hoop ik de schaamte drempel te verlagen.</p>

<p>Focus niet op mensen die er nog vers in zitten. Voor mensen die nog vroeg in het hulpverleningsproces zitten zal het lastiger zijn om over hun schaamte heen te stappen, zij hebben dat namelijk nog nooit/ nauwelijks gedaan. Ook zal de stress bij deze groep nog zeer hoog zijn en is het lastig om ze deel te laten nemen aan iets anders.</p>	<p>Voor de deelnemers van de workshop die samen met stop de schulden georganiseerd is, zijn enkel deelnemers gecontacteerd die al een tijdje in de schuldsanering zitten. Deze fase is iets rustiger voor de meeste mensen omdat hun schulden op dat moment enigszins in goede banen worden geleid.</p>
<p>Een moment dat hulpverleners en hulpbehoevende op een andere manier bij elkaar komen, kan ze op een andere manier verbinden. Dit kan nieuwe inzichten over en begrip voor elkaar met zich mee brengen.</p>	<p>Voor beide workshops zijn ook hulpverleners (met en zonder ervaring met schulden in hun privéleven) uitgenodigd. Tijdens de workshop zal extra tijd worden ingepland voor een voorstelronde. Ook moet de workshop wat meer ruimte bieden voor het gesprek tussen de activiteiten door. Op deze manier wordt contact en een connectie tussen de deelnemers bevorderd.</p>

WORKSHOP REDESIGN

Na het testen van de workshop met mensen zonder ervaring met schulden, zijn er wat laatste aanpassingen voor de workshop. De verschillende aanpassingen worden per stap beschreven. Daarnaast is er telkens een afbeelding te zien van die aanpassing op bijvoorbeeld de workshop slides of foto. De totale structuur van de workshop is te omschrijven aan de hand van de schematische weergave in afbeelding 47.



Afbeelding 47: Schematische weergave van workshop structuur

Het eerste onderdeel bestaat uit het introduceren van het probleem. Daarna volgt de fase die ook wel Shedding the known genoemd (Tassoul, 2009), waar de standaard ideeën worden weggegooid. Om vervolgens in de eerste brainstorm gekke ideeën te gaan bedenken. Daarna volgt de tweede brainstorm, waarover bekend is dat nieuwe maar realistische ideeën ontstaan. Vervolgens gaan we divergeren maar direct concretiseren waardoor het gekozen idee steeds realistischer wordt. Het idee wordt vervolgens helemaal concreet door het maken van een poster. Op de volgende pagina's is de aangepaste workshop omschreven en getoond. Een grotere en duidelijkere versie van de workshop slides zijn te vinden in bijlage XVII.

1

INTRODUCTIE PROJECT & SESSIE

De introductie zal vooral gefocust zijn op de meerwaarde die het biedt voor de deelnemers: een leuke ochtend/middag, zich nuttig voelen en frustratie uiten. Om frustratie uiten meer te laten terugkomen houd ik de optie open om, tijdens deze uitleg, met alle deelnemers een envelop te verscheuren. Daarnaast wordt kort uitgelegd wat we gaan doen tijdens de workshop om verwachtingen te managen. Het thema schulden en de daarbij behorende problemen zal dus niet meer terugkomen in de workshop.

2

VOORSTELLEN

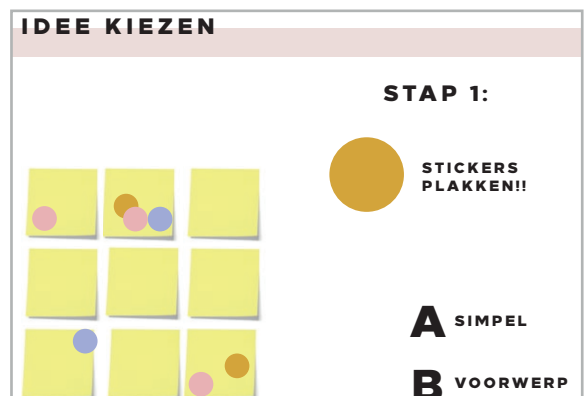
Vervolgens wordt er ruim de tijd genomen voor een voorstelronde. Hierin begin ik als facilitator met mezelf introduceren. Daarmee wil ik laten zien dat het toegestaan is om veel over jezelf te vertellen. Dit heeft als doel de deelnemers uit te nodigen dat ook te doen en openheid in de groep te creëren.

3

BRAINSTORM & KIEZEN

De derde stap van de workshop zijn de twee brainstorms. Eerst zullen de regels hiervoor worden uitgelegd. Het taalgebruik hiervoor is iets versimpeld voor deze workshop. Als aanvulling op de eerdere versie van de brainstorm beginnen we met een 'shedding the known'. Hiermee zullen alle standaard ideeën al uit iedereens hoofd zijn. Dit wordt gedaan door alle deelnemers 2 ideeën die ze op dit moment al hebben op te laten schrijven en op het vel met de prullenbak te plakken. De eerste stap in afbeelding 47 dus.

De groep zal vervolgens in tweeën worden verdeeld, waarna de ene groep met de vraag 'wat is leuk om te doen?' aan de slag gaat en de andere groep met de vraag 'welke behoeftes heb je als je niet veel geld hebt?'. Ik zal daarbij de 2de groep begeleiden en de extra facilitator helpt de eerste groep. Daarna wordt, zoals bij de test workshop, de tweede brainstorm uitgevoerd.



Het keuzemoment wat hierna volgt is uitgebreid door elke deelnemer eerst 3 stickers te laten plakken. De eisen voor de gekozen ideeën zijn dat ze A simpel zijn en B dat het een voorwerp is. Deze twee kenmerken staan om de slide genoemd (zie afbeelding). De tweede stap van de keuze is het nogmaals doornemen van de ideeën met stickers om daar vervolgens één idee per persoon uit te kiezen. De deelnemers moeten vervolgens vertellen waarom ze het idee hebben gekozen en waarom het bij hen past.

IDEE KIEZEN

**STAP 2:
KIES EEN IDEE**

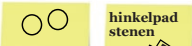


A SIMPEL

B VOORWERP

NOG MEER IDEEËN


MAAK SPECIFIEKER



hinkelpad stenen


NOG MEER IDEEËN

MAAK DE ENVELOPPEN MEER ZICHTBAAR




vulling voor deken

→



vulling doorzichtig deken



boxbal doorzichtig

4
DIVERGEREN & KIEZEN

De volgende stap in de workshop was divergeren, maar deze is veranderd in het concretiseren van het gekozen idee. Zo wordt er gevraagd het idee specifieker te maken. Waarna kort gevraagd wordt om meer varianten van het product een zelfde categorie te bedenken. Hierna gaan de deelnemers per idee opschrijven van welke verschijningsvorm van papier het idee gemaakt kan worden. Daarvoor worden samples van verschillende verschijningsvormen laten zien (zie afbeelding 48).

Afbeelding 48: De verschillende verschijningsvormen die papier kan aannemen.



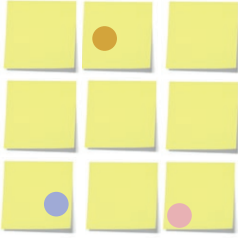
5

POSTER MAKEN & PRESEN- TEREN

In de laatste stap van de workshop gaan alle deelnemers individueel aan de slag met het uitwerken van hun concept. De poster template die hiervoor gebruikt is iets aangepast. De deelnemers moeten nu kort 4 vragen invullen over hun idee: wanneer zou je het product gebruiken? Hoe gebruik jij het product? Waar gebruikt je het product? En waarvoor gebruik je het product? Dit zorgt ervoor dat ze de beweegredenen achter het bedenken van hun product, beter kunnen communiceren later in de presentatie.

IDEE KIEZEN


STAP 1:
3 STICKERS
PLAKKEN



A SIMPEL
B VOORWERP

IDEE KIEZEN

STAP 2:
KIES EEN IDEE
& LEG HET UIT




A SIMPEL
B VOORWERP

POSTER MAKEN


AANTREKKELIJKE
NAAM: _____

DE OORSPRONG
HOE IS HET IDEE
ONTSTAAN



DIT IDEE
IN JOUW LEVEN

WAARVOOR?
WANNEER?
HOE?
WAAROM?



IDEE TEKENING
'OMSCHRIJVING VAN HET IDEE IN 1 ZIN'

WORKSHOP TEST 2A

De creatieve workshop, is getest met de doelgroep. Deze groep is via het kanaal van Stop de Schulden verzameld. In deze paragraaf wordt deze concept test beschreven en geëvalueerd. De posters van in de ideeën die in deze workshop bedacht zijn, zijn te vinden in bijlage XVIII.

Uitnodiging: telefonisch, een lijst met oud cliënten en vrijwilligers van Stop de Schulden - Rotterdam Oude Noorden. (Afbeelding zie bijlage XIV)

Deelnemers: 6, leeftijd tussen de 30 en 67 jaar, opleidingsniveau variabel, op dit moment in de schuldsanering of al uit de schulden.

Locatie: Huis van de Wijk de Mozaïek, waar de meesten al bekend zijn.

Tijdstip: 10:00 - 12:00 uur

Verloop workshop

Afgemeld in laatste 3 dagen: 2 deelnemers

Niet komen opdagen: 1 deelnemer

Aanwezig: 3 deelnemers

Achtergrond per deelnemer:

Uma is een zelfstandige hulpverlener die actief is in de wijk. Ze organiseert in de wijk activiteiten voor vrouwen die gescheiden zijn en het daar moeilijk mee hebben. Ook zij ziet effecten van schulden bij de vrouwen die aan haar activiteiten mee doen. Uma neemt deel om te kijken hoe je d.m.v. een workshop mensen kunt verbinden.

Kelly heeft al een tijdje schulden. Door Stop de Schulden is ze geholpen om al haar administratie op orde te krijgen. Op dit moment zit ze in de schuldsanering bij het KBR. Wel heeft ze nog problemen door dat het KBR soms te laat betaald en zij dus alsnog schuldeisers op haar dak krijgt. Daarnaast is ze nog steeds werkloos, het solliciteren gaat erg moeizaam. Dit is een last die ze elke dag met zich mee draagt.

Sue weet wat het is om niet veel geld te hebben. Doordat ze een aantal keer van baan is gewisseld maar tussendoor ook werkloos is geweest, heeft ze dit ervaren. Op dit moment is ze met pensioen en is haar financiële situatie stabiel. Omdat ze graag wil voorkomen dat andere mensen hetzelfde doormaken helpt ze nu met het ordenen van administratie in de aanloop naar schuldsanering bij Stop de Schulden in het Oude Noorden in Rotterdam

Sfeer: Kelly lijkt erg zenuwachtig en is aan het begin een beetje schuchter, zij wil niet dat er foto's gemaakt worden, ook niet als ze onherkenbaar gemaakt wordt. Uma is op haar gemak, kletst aan een stuk door over de avond ervoor. Ook Sue is op haar gemak en brengt als zorgzaam type een warme sfeer in de groep.

Enveloppen niet verscheurt: Een van de deelnemers kwam erg schuchter en zenuwachtig binnen. Daarom leek het mij ongepast om de deelnemers hun frustratie te laten uiten door aan het begin van de workshop een envelop te verscheuren. Hierdoor is dit niet getest.

Prullenbak niet gebruikt: Het originele plan was om aan het begin van de brainstorm een 'shedding the known' te doen, waarbij alle deelnemers 2 ideeën moesten bedenken en op het prullenbak vel moesten plakken. Dit heb ik uiteindelijk niet gedaan, omdat de deelnemers zich nog weinig leken te kunnen voorstellen bij producten die van papier gemaakt kunnen worden. Daardoor is dus de eerste fase van het workshop model, waarin standaard ideeën worden weggegooid, overgeslagen.

Slechts 1 brainstorm gedaan: Omdat de groep uiteindelijk uit 3 personen bestond is de groep niet opgedeeld in twee groepen tijdens de brainstorm, wat initieel wel het plan was. Hierdoor is enkel de vraag 'wat is leuk om te doen' behandeld. Deze keuze heb ik gemaakt omdat dit de meest veilige keuze was, aangezien deze het minst direct aan schulden gelinkt is. Hier heb ik voor gekozen omdat een van de deelnemers erg zenuwachtig leek en ik daar met voorzichtigheid mee om wilde gaan.

WORKSHOP TEST 2B

De tweede groep waarmee getest is, is via het kanaal van Quiet Rotterdam verzameld. Deze mensen hebben zich eerder aangemeld voor de Quiet community, maar er zijn nog geen evenementen georganiseerd voor deze community. Dit zal dus het eerste evenement zijn. Normaliter wordt de start van een Quiet community bijeenkomsten (bijvoorbeeld in andere steden) gerealiseerd door verschillende koffie ochtenden. De reden daarvoor is dat het laagdrempelige manier is om rustig met elkaar in contact te komen. De verwachte opkomst daarvoor is ongeveer 10 personen. Ik ben mij ervan bewust dat de drempel voor het deelnemen aan de workshop hoger is om als eerste contactmoment te gebruiken. Waardoor het rustig zou kunnen zijn op de workshop. Wel is het zo dat de deelnemers zeer vrijblijvend, per email, gecontacteerd worden, waardoor aanmelden volledig op eigen initiatief is. Daardoor zullen vooral de mensen die van creatief bezig zijn houden, deelnemen. De posters met de ideeën die in deze workshop bedacht zijn, zijn te vinden in bijlage XIX.

Uitnodiging: via de Quiet mailinglijst (Afbeelding zie bijlage XIV).
Deelnemers: 4, leeftijd tussen de 30 en 60 jaar, opleidingsniveau varieert.
Locatie: Huis van de wijk Zevenkamp, Youngsters Zevenkamp, waar de meesten al bekend zijn.
Tijd: 13:30 - 15:30 uur
Aangemeld: 6 deelnemers

Afbeelding 49: Foto van workshop test met de doelgroep.



Verloop workshop

Afgemeld: 1 deelnemer

Niet komen opdagen: 1 deelnemer

Aanwezig: 4 deelnemers

Achtergrond per deelnemer:

Mila: Werkt bij Quiet Rotterdam als project medewerker. Zij heeft zelf een ingewikkelde jeugd gehad i.v.m. met de geestesziekte van haar moeder. Hierdoor is ze van huis uit bekend met schulden. Haar opgedane ervaring wil ze graag gebruiken om andere mensen met schulden te helpen.

Goof: is oprichter van Quiet Rotterdam, wat een organisatie is die leuke extra's wil aanbieden aan hun members, bestaande uit mensen die het financieel moeilijk hebben. Daarnaast werkt hij ook bij buurtwerk, een andere maatschappelijke organisatie in Rotterdam.

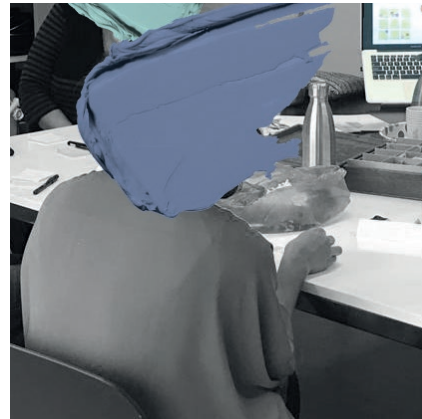
Shanti: Is een vrouw van Indiaase afkomst. Ze is huisvrouw en besteed haar tijd aan het huishouden en het opvoeden van de kinderen. Ze hebben het thuis financieel zwaar en kampen met schulden.

Chidem: Is een vrouw van Marokkaanse komaf, die het leuk vind creatief bezig te zijn met onder andere glas kunstwerken. Ze zit op dit moment in de schuldsanering. Voor haar gezondheid gaat ze 4 maanden per jaar naar Marokko, wat door de schuldsanering een hele tijd niet zal kunnen.

Sfeer: Bij de koffie inloop is de sfeer, vooral aan het begin, klein beetje ongemakkelijk. De deelnemers zijn nog niet erg open en geven redelijk korte antwoorden op vragen die gesteld worden. Toen er later over creatief bezig zijn werd gepraat, wat alle deelnemers met elkaar gemeen hebben, kwam het een beetje los en ging bijvoorbeeld Chidem vertellen over haar hobby's. Iedereen vertelt over zijn achtergrond, leven en studie. Mila vertelt over haar moeilijke jeugd en dat ze het een wonder vindt dat ze niet in goot is beland. Haar moeder had psychische problemen. Dit was lastig om mee om te gaan, waardoor ze nu geen contact meer met haar heeft. Shanti was aan het begin stil, omdat haar Nederlands niet zo goed is. Wel leek het alsof ze graag mee wilde doen, maar dat ze vaak niet snel genoeg kon reageren.

Voorstel rondje: Shanti weet niet goed wat ze over zichzelf moet vertellen. Daarom is ze nog best terughoudend. Chidem vertelt over de moeilijke dingen die ze moet doorstaan, maar ook over haar hobby's en wat haar bezighoud. Hierdoor wordt ook de deur geopend om over ook problemen te praten, wat Mila daardoor ook doet.

Groep verdeeld in tweeën: Doordat er bij deze workshop vier deelnemers aanwezig waren is de groep opgedeeld in twee groepen, welke beide een andere brainstorm vraag beantwoordde. Iedere groep is begeleid door één facilitator.



Afbeelding 50: Deelnemers van de workshop anoniem.

EVALUATIE WORKSHOP

Eerst reflecteer ik op hoe de workshop verliep (Leerlessen over procedure) maar ook op het effect op het gedrag van de deelnemers (Leerlessen over effect gedrag). Daarna reflecteer ik op het eerder opgestelde doel van de workshop en de meerwaarde die de workshop voor de deelnemers zou moeten hebben (zoals omschreven in het hoofdstuk Concept). Daarbij wil ik benadrukken dat deze reflectie mijn eigen interpretatie van de situatie is. De workshop is namelijk niet met de deelnemers geëvalueerd, wegens de voorzichtigheid waarmee ik de deelnemers behandeld heb. Een uitgebreide evaluatie met de deelnemers zou naar mijn mening namelijk te veel van de deelnemers vragen en wellicht de deur die op een kier staat, doen dichtslaan. Ook wil ik de deelnemers niet het gevoel geven dat ze een studie object zijn. Daarnaast is de concentratie die van ze gevraagd wordt tijdens de workshop al veel voor iemand die zo veel stress ervaart in zijn privéleven. De workshop is enkel met de deelnemers geëvalueerd door na afloop te vragen wat ze ervan vonden. Ook zijn de inzichten van de tweede facilitator die tijdens de workshop aanwezig was meegenomen.

Leerlessen over procedure

Voorstelronde werkt goed

Door de voorstelronde komen er openingen om elkaar te helpen. Kelly geeft bijvoorbeeld aan dat ze een baan zoekt, maar dat dat erg lastig is. Uma kan Kelly wellicht helpen met het zoeken van een baan, want haar man kent veel mensen in het ziekenhuis. Kelly wil een baan in de ICT in het ziekenhuis want ze heeft een geneeskunde master. Op deze manier wordt dus contact tussen deelnemers met verschillende achtergronden mogelijk gemaakt. Dit kan dus voordelen hebben voor hulpbehoevende deelnemers. Binnen de workshop kunnen zij op zoek gaan naar de hulp die ze nodig hebben, ondanks dat dat niet het hoofddoel van de workshop is.

Ruimte voor gesprek werkt goed

De deelnemers van beide workshops zijn al snel op hun gemak. Ondanks dat ze in het begin vaak nog wat gesloten of terughoudend zijn, merk ik dat bij het delen van ervaringen en interesses men al snel loskomt. De ruimte die er tijdens de workshop is voor gesprek zorgt hiervoor.

Brainstorm over behoefte geeft diepgang

In de tweede workshop zijn beide brainstorm vragen getest, in tegenstelling tot de eerste workshop. Hieruit bleek dat er meer diepgang kwam in het gesprek van de groep waar de vraag 'waar heb je behoefte aan als je weinig geld hebt?' werd behandeld. Ik merkte aan de deelnemers dat ze meer hun eigen verhaal kwijt konden tijdens de workshop. Daarnaast dient de groep dan meer als een luisterend oor, omdat er tijd en ruimte is voor het gesprek over ervaringen. Deze vraag maakt dus meer los, waardoor ik hem uit voorzichtigheid niet heb toegepast in de eerste workshop. Toch bleek hij bij de tweede workshop dus juist dat meer losmaken en een positiever effect heeft op de deelnemers en de workshop.

'Shedding the known' lijkt niet nodig:

Zoals gezegd is de stap 'shedding the known' niet uitgevoerd tijdens beide workshops. De deelnemers leken zich namelijk nog weinig te kunnen voorstellen bij producten die van papier gemaakt kunnen worden. Hierdoor leek deze stap dus overbodig.

Ongeveer 1/3 tot 1/2 afwezig: Helaas hebben bij beide workshops deelnemers op het laatste moment afgezegd. Ook zijn 2 personen niet komen opdagen. Dit kan erop wijzen dat deze deelnemers toch niet over hun schaamte heen konden stappen om uiteindelijk deel te nemen aan de workshop. Dat blijft echter onduidelijk aangezien alle drie de deelnemers een goede reden leken te hebben om niet aanwezig te kunnen zijn.

Reden achter productidee bij sommigen onduidelijk: Helaas blijft bij sommige deelnemers de reden voor het kiezen van een product nog onduidelijk. Zo heeft Uma een plantenbak gekozen, hoewel zo ook beweert weinig affectie voor planten te hebben. Dit moet dus extra benadrukt worden tijdens de keuze momenten.

Leerlessen over effect op gedrag

Luisterend oor voor elkaar

Naast dat de facilitator een luisterend oor kan bieden, kunnen de andere deelnemers dit luisterend oor ook bieden. Zo kunnen bijvoorbeeld de hulpverleners die deelnemen een luisterend oor bieden, wat wellicht in tegenstelling is tot hoe degene in schulden hen tijdens werktijden ervaart.

Workshop stelt deelnemers open

Degene die het meest schuchter binnen komt, gaat als laatste, en vol enthousiasme, weer weg. Naarmate de workshop vordert wordt deze deelnemer (van de eerste workshop) steeds enthousiaster en vertelt steeds meer over haar eigen ervaring. Ook bij de tweede workshop opent degene die zich als meest verlegen opstelt het meest tijdens de workshop. Zij lijkt zich steeds meer bewust van de waarde van haar eigen input. Het lijkt erop dat de workshop dit veroorzaakt. Vooral de ruimte voor gesprek lijkt dit te stimuleren.

Meerwaarden

Bij het ontwerpen van de workshop zijn de vooraf opgestelde meerwaarden voor de deelnemer meegenomen. Deze meerwaarden waren: 'een leuke ochtend/middag hebben', 'je nuttig voelen door bij te dragen aan een project' en 'frustraties over je schulden uiten'. Op deze meerwaarden wordt in deze paragraaf gereflecteerd.

Een leuke ochtend/middag: De deelnemers vinden de workshop leuk. Er wordt tijdens de workshop gelachen om gekke ideeën en deelnemers converseren onderling. Er is veel ruimte voor gesprek en elkaar leren kennen. Daarnaast zijn de deelnemers positief verrast over wat ze tijdens de workshop hebben bedacht. Wanneer ze hun eigen idee aan de anderen presenteren, zijn de deelnemers erg enthousiast.

Zich nuttig voelen: De deelnemers lijken zich gedurende de workshop steeds meer nuttig te voelen. Vooral in de brainstorm over behoeftes verteld Chidem veel over haar eigen ervaring. Naar mijn inschatting voelt ze zich nuttig maar ook gehoord en begrepen. Shanti daarentegen is aan het begin nog terughoudend. Maar met wat begeleiding wordt ook zij enthousiast, met name over haar kinderen en cultuur. Daar kan ze veel over vertellen, waardoor ook zij zich nuttig lijkt te voelen. Bij de eerste workshop leken de deelnemers aan het begin nog niet zo overtuigd te zijn van de bijdrage die ze kunnen leveren. Naarmate de workshop vordert zijn de deelnemers echter meer enthousiast en lijken ze te hebben geleerd dat alles wat ze uit eigen ervaring vertellen goed is. Hierdoor lijken de deelnemers steeds meer het gevoel te krijgen dat ze nuttig zijn.

Frustratie uiten: Bij beide workshops lijkt frustratie uiten niet een groot deel van de workshop te zijn. Doordat frustratie uiten emotioneel een stap verder lijkt te gaan dan de andere meerwaarden, heb ik moeten besluiten deze niet te benadrukken, zoals initieel wel

gepland was (met het ritueel verscheuren van een envelop). Naar mijn inschatting is de schaamte drempel hiervoor nog te hoog. Wellicht dat frustratie uiten later in het concept nog terug komt of kan komen. Maar het afwezig zijn van frustratie uiten lijkt niet erg te zijn omdat de meerwaarden ‘een leuke middag’ en ‘zich nuttig voelen’ al voldoende lijken.

Doel

Het doel van de workshop, wat voorafgaand aan de workshop is opgesteld, is: men bewust maken van hun kunnen en ze trots laten voelen. Het bewust maken van hun kunnen komt vooral van de psychologische behoefte ‘competentie’. Daarnaast sluit het trots voelen deels aan bij de psychologische behoefte autonomie. Het doel van de workshop is immers trots voelen op wat je hebt gecreëerd tijdens de workshop maar ook op de input die je kan leveren. Omdat 2 van de psychologische behoeften terug komen in het doel, wordt op alle drie gereflecteerd.

Competentie

Bij beide workshops blijkt dat degene die het meest schuchter binnen kwam de grootste transitie door leken te maken. Shanti leek bijvoorbeeld op het einde erg trots op haar idee. Vooral omdat het zo goed bij haar paste. Daarin zag je hoe ze groeide van het beeld dat ze niet veel nuttigs kon toevoegen, naar veel trots over haar eigen kunnen. Kelly lijkt zich empowered te voelen door de workshop. Bij haar is ook een groot verschil merkbaar tussen haar gedrag bij binnenkomst en het einde van de workshop. Ze gelooft erg in haar eigen idee en heeft het zelfs over het uitbrengen van het idee samen met een electronicamerk. Tijdens de workshop zag je het geloof in zichzelf toenemen. Interessant is het om te zien dat bij degene die nog het diepst in de schulden zit, de grootste transformatie plaatsvindt. Een hierop aanvullende verklaring van de transitie die Kelly doormaakt is de stress die zij nog van haar schulden ervaart. Hierdoor wordt je gedrag volgens Mullainathan, S., & Shar, E. (2013) aangestuurd door je emoties. Die emoties zijn tijdens de workshop bij Kelly duidelijk zichtbaar. Daarnaast zijn alle deelnemers verbaasd over de ideeën die ze hebben bedacht. Ze vinden dat er zo veel goede ideeën bij zitten en ze hadden van te voren niet verwacht dat ze zulke goede ideeën konden bedenken.

Autonomie

Ook autonomie komt een klein beetje terug in de workshop. Sommige deelnemers hebben een specifiek idee van hoe hun concept eruit moet komen te zien en zijn ervan overtuigd dat het zo moet en niet anders. Deze zelfregie komt vooral in de laatste fase van de workshop terug wanneer men aan de slag gaat met het concreet maken van het idee door een poster te maken en een naam te bedenken.

Erkenning

Wanneer men de ruimte krijgt te vertellen over zijn eigen ervaring met het hebben van weinig geld, luisteren de andere deelnemers daar naar. Op die manier was de rest een luisterend oor voor degene die over hun ervaring vertelden. In deze workshop heb ik telkens een hulpverlener met iemand met schulden laten samenwerken. Ik merkte dat de hulpverlener dan dingen die de persoon met schulden vertelde kon aanvullen of bevestigen (uit ervaring met hulpverleners), hierdoor kreeg degene met schulden al een stukje erkenning voor zijn of haar behoeftes. Dit komt dus vooral voor bij de vraag ‘waar heb je behoefte aan als je weinig geld hebt’, in de brainstorm fase van de workshop.

AANBEVELINGEN

In deze paragraaf worden aanbevelingen gedaan naar aanleiding van de evaluaties van de twee laatste concept tests met mensen die schulden hebben. Deze aanbevelingen zijn te onderscheiden in twee groepen, namelijk: de aanbevelingen over het geven van een workshop (voor als anderen dit zouden willen doen) en aanbevelingen voor het aanpassen van de workshop.

Workshop geven: do's en don'ts

Deze aanbevelingen, aan anderen die de workshop gaan geven, zijn opgeschreven op chronologische volgorde van de workshop. De verschillende fases van de workshop waar de desbetreffende do of don't bij hoort, is vooraf aangegeven met het cijfer in een vierkante box. De uitleg van deze fases van de workshop zijn te vinden in de paragraaf Workshop Redesign van dit hoofdstuk. Met 0. wordt alles wat je vooraf aan de workshop kunt doen aangegeven en met 6. wordt alles wat je gedurende de hele workshop kan doen aangegeven.

0

1. Verwacht een aantal afzeggingen of personen die niet komen opdagen. Bij beide test workshop deed zo'n 1/3 tot 1/2 deel van de groep uiteindelijk niet mee. Daarom mag je voor de workshop best wel een groep van 8 of 10 mensen laten inschrijven.

0

2. Laat, naast mensen in schulden, ook hulpverleners (eventueel zelf met ervaring in schulden) deelnemen aan de workshop. Hierdoor ontstaat contact tussen beide groepen op een andere manier dan voorheen (buiten de werksfeer om). Ook kunnen de hulpverleners nu beter een luisterend oor voor de mensen met schulden zijn, of ze erkenning geven voor hun problemen. Daarnaast kunnen beide groepen elkaar ook helpen of inzichten geven.

2

3. Geef bij de voorstelronde ook een uitgebreid praatje over jezelf. Hierdoor stel je jezelf gelijk aan de groep. Ook kan je hiermee laten zien dat mensen best hun persoonlijkheid mogen laten zien door bijvoorbeeld het vertellen van hun hobby's of dromen. Daarnaast kan je op die manier ruimte creëren voor iets negatiefs, door zelf iets wat je dwarszit te vertellen. Zo kunnen de deelnemers zich vrij voelen om hun zorgen te delen. Dit kan immers hulp van andere deelnemers teweegbrengen.

3

4. Laat de deelnemers enkel met een vraag die ingaat op iemand ervaring met schulden, aan de slag gaan. Dat geeft het meeste diepgang in de sessie. Wat meer lijkt bij te dragen aan de workshop doelen.

3 4

5. Sta uitgebreid stil bij de keuzemomenten, bijvoorbeeld door het plakken van stickers en het opstellen van eisen. Dit is het moment dat je kan zorgen voor kwaliteit van de ideeën. Daarnaast moet het ook voor de deelnemers duidelijk zijn dat je het belangrijk vindt dat de producten binnen hun leven passen.

4 5

6. Omdat het bij sommige deelnemers nog onduidelijk blijft waarom ze voor een bepaald product kiezen, is het van belang om ze te laten nadenken over hoe het idee binnen hun eigen leven past. Dat zal vooral bij het tweede keuzemomenten benadrukt moeten worden. De deelnemers krijgen dus de opdracht om een idee te kiezen waarvan ze zelf denken dat ze het zouden gebruiken in hun eigen leven. Hierdoor kunnen mensen beter terug relateren welke behoefte het product vervult.

6

7. Geef genoeg tijd en ruimte voor gesprek tijdens de workshop. Accepteer het als daardoor sommige fases wat langer duren dan gepland. Veel ruimte voor gesprek zorgt ervoor dat deelnemers zich op hun gemak voelen, zich open stellen, zich nuttig voelen en zich steeds meer realiseren wat ze allemaal kunnen.

Aanpassingen aan de workshop

“Welke behoeftes heb je als je even niet zo veel geld hebt”.

Tijdens de brainstorm is het het beste om aan deze vraag te werken. Dat zorgt voor diepgang in de workshop, maar het geeft de deelnemers ook meer autonomie en erkenning doordat zij op deze manier worden uitgenodigd om over hun eigen ervaring te praten.

Shedding the known weglaten

Bij beide workshops is het ‘Shedding te known’ gedeelte uiteindelijk niet uitgevoerd. Dit leek te komen doordat de deelnemers zich nog weinig voorstelling konden maken bij producten die van oude enveloppen gemaakt zijn. ‘The known’ is er dus als het ware nog niet. Wanneer de deelnemers wel al meteen allerlei ideeën bedenken, voordat ze aan de brainstorm begonnen zijn is het handig om de Shedding the known wel te doen.

PRODUCT

In dit hoofdstuk zullen stap 2 en 3 van het concept besproken worden. Deze stappen zijn 2. de producten met een knipoog en 3. foto in context. Deze twee stappen zijn samengevoegd in een hoofdstuk omdat dit de stappen zijn die sterk afhankelijk van elkaar zijn. Ook zijn dit de twee stappen waarin ik als ontwerper het voortouw neem met de debiteur en de toeschouwer in mijn achterhoofd. De debiteur en de toeschouwer zullen dus geen actieve rol spelen in deze fase van het project.

Eerst zal er een lijst van eisen en wensen gepresenteerd worden. Vervolgens worden de resultaten van de workshop onder de loep genomen en wordt de potentie van de ideeën geëxploreerd. Vervolgens wordt er gekozen hoe de producten gepresenteerd gaan worden. Waarna verder ingegaan wordt op het verder ontwerpen van de gekozen producten.

DESIGN

Voor het design van de producten en de foto daarvan, moet gedacht worden vanuit de doelen die per stap gesteld zijn en de meerwaarde die het heeft voor de doelgroep.

De producten

De producten met een knipoog hebben als hoofddoel dat het helpt de deelnemers (met schulden) hun schaamte voorbij te gaan. Dat kan bereikt worden door trots te voelen voor hun idee. Dit is dan ook de meerwaarde voor mensen met schulden. Die trots moeten mensen dus voor het uitgewerkte product voelen, ondanks het feit dat zij niet zelf dat product uitwerken. Daarom moeten de deelnemers van de workshop zich wel eigenaar van het idee blijven voelen. Hoe dat bereikt kan worden staat in de paragraaf Product eisen & wensen. Tijdens het ontwerpen van de producten wordt hier een keuze in gemaakt.

De foto's

De foto's van de producten in een context hebben als hoofddoel om nog meer trots en kracht te creëren bij de workshop deelnemers met schulden zodat zij de schaamte voorbij durven gaan om voor zichzelf op te komen. Dit betekent voor deze doelgroep dus eigenlijk dat ze zich empowered voelen. Dit gevoel van empowerment houdt in dat je je niet langer laat betuttelen door de omgeving, maar

ook weer geloven in zichzelf (Chamberlin, 1998).

De toeschouwer

Daarnaast wordt tijdens het ontwerpen van de foto (en ook de producten daarbinnen) de doelgroep van deze foto in het achterhoofd gehouden. Deze doelgroep, de toeschouwer van de foto is een groep die niet per definitie ervaring heeft met (mensen met) schulden. Deze doelgroep is juist een groep die daar ver vanaf staat en misschien zelfs het gevoel heeft juist onschadelijk te zijn als het gaat om zijn financiële situatie. In de wijk het Oude Noorden, de scope van dit project, zijn deze groep, nieuwe bewoners van de wijk. Dat zijn jonge (vaak hoogopgeleide) gezinnen, ook wel yuppen. De wijk is aan het gentrificeren en zoals eerder geschreven moet men daarbij behoedzaam zijn voor verdringingseffecten voor de oorspronkelijke bewoners, waarvan een deel met schulden kampt. Ook is de gemeente behoedzaam voor conflicten tussen de twee groepen. Om hen dus juist dichterbij elkaar te brengen is het interessant om te focussen op de groep yuppen in de wijk.

Voor begrip denk ik dat het belangrijk is dat yuppen de op de foto getoonde situatie kunnen herkennen, maar ook dat er iets 'mis' is aan de situatie. De foto moet een hint geven naar meer en daarmee zijn

toeschouwer verleiden om de verdere informatie te achterhalen. Daarom zal er voor de producten en voor de campagne een stijl gebruikt worden die een groot deel van deze groep aanspreekt.

PRODUCT EISEN & WENSEN

Alle doelen en meerwaarden van conceptonderdeel (2) product van enveloppen en (3) foto in een context, in acht nemend, is de volgende lijst met eisen en wensen voor het product opgeteld:

1. De toeschouwer moet zich met het product/de situatie op de foto kunnen identificeren.
2. Het moet een persoonlijk maar toch anoniem verhaal vertellen.
3. De producten of de foto's daarvan moeten duidelijk samen een set zijn/bij elkaar horen.
4. Het product of de situatie moet herkenbaar zijn voor mensen zonder schulden.
5. De producten moeten de doelgroep aanspreken, daarom wil ik voor de vorm en het design kijken naar bestaande versies van de gekozen producten die op dit moment populair zijn.
6. de persoon die het idee heeft bedacht moet zich eigenaar kunnen blijven voelen van het idee voor het product.
 - a. Kan door medezeggenschap in de uitwerking
 - b. Kan doordat het uiteindelijke product een letterlijke vertaling is van het in de workshop bedachte idee.
 - c. Kan doordat de betekenis/situatie van/rondom het idee gelijk blijft.
7. de toeschouwer moet zonder uitleg door kunnen hebben dat de situatie niet een 'goede/ normale' situatie is, maar dat er wat mankeert.
 - a. Kan doordat de enveloppen heel duidelijk terugkomen in het product.
 - b. Kan doordat het materiaal van het product toch anders lijkt dat het oorspronkelijk zou zijn.
8. Het moet haalbaar zijn om van de 3 producten binnen 10 dagen een voldoende visualiserend/functionerend prototype te maken.
9. Om als toeschouwer het totale verhaal achter de foto/campagne te begrijpen, mag extra uitleg worden gegeven.
 - a. Kan schriftelijk, mondeling, via internet, door de desbetreffende persoon ernaast te zetten etc.

Wens

1. Het gebruik van humor in de uitwerking van de producten of de foto is gewenst.

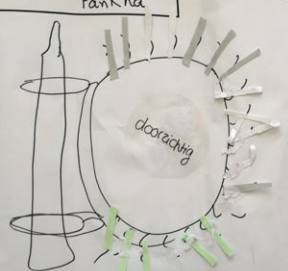
WORKSHOP RESULTATEN

Voor het ontwerpen van de producten moet eerst een keuze gemaakt worden welke producten uitgewerkt zullen worden. Daarom worden in deze paragraaf eerst de ideeën die de deelnemers tijdens de workshop hebben bedacht besproken. Daarna zal in de volgende paragraaf de potentie van de ideeën worden geëxploreerd. Voor de volledige posters zie bijlage XVIII en XIX.

Pankha

Shanti bedacht de Pankha, wat Indiaas is voor waaier. Deze waaier wordt in haar cultuur altijd door vrouwen zelf gemaakt. Het herinnert haar aan vroeger, toen ze samen met andere deze waaiers maakte. Hij wordt gebruikt voor warme zomerdagen.

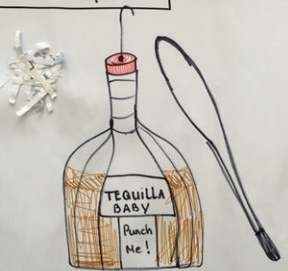
BEHOEFTE: EXPRESSIE/ FAMILIE, DOOR BIJVOORBEELD CULTURELE SYMBOLEN,

LEUKE NAAM: Pankha	JOUW NAAM: [REDACTED]	MOBIELNR: [REDACTED]
		
HET ONTSTAAN VAN JE IDEE Als het warm is dan is een waaier altijd handig. De Pankha/waaier ga gebruiken ik deze en moeike ik vinger zelf.		
DIT IDEE IN JOUW LEVEN WAARVOOR? voor in de zomer tegen hitte WANNEER? altijd HOE? waaieren WAAROM? praktisch		
OMSCHRIJVING IN 'T ZIN: waaier voor als het warm is.		

Pinquila

Mila bedacht de Pinquila. Dit is een combinatie van een piñata en en tequila. De piñata is namelijk gemaakt voor volwassen feestjes. Daarom is hij gevuld met tequila. Hij kan bijvoorbeeld gebruikt worden op verjaardagsfeestjes. De aanwezigen kunnen zich helemaal uitleven totdat de Pinquila kapot geslagen is er drank uit komt.

BEHOEFTE: AFLEIDING, DOOR BIJVOORBEELD FEESTJES, LEUKE BEZIGHEDEN OF HOBBY'S.

LEUKE NAAM: Pinquila	JOUW NAAM: [REDACTED]	MOBIELNR: [REDACTED]
		
HET ONTSTAAN VAN JE IDEE Brainstorm sessie gehoord van een ander ipv. kinderen voor volwassenen met alcohol ipv. snoep.		
DIT IDEE IN JOUW LEVEN WAARVOOR? Feestjes (volwassenen). WANNEER? verjaardag HOE? ophaagen en op slaan WAAROM? voor de lol		
OMSCHRIJVING IN 'T ZIN: piñata voor feestjes		

Plantenbarbaar

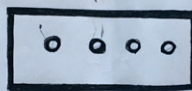
Deze plantenbak genaamd de Plantenbarbaar is bedacht door Uma. Zij is namelijk erg slecht in het verzorgen van planten, maar vindt het wel gezond om planten om zich heen te hebben. Een opvallende plantenbak kan haar helpen herinneren de planten water te geven.

BEHOEFTE: GEZONDHEID

LEUKE NAAM: *Plantenbarbaar*

JOUW NAAM: [REDACTED] MOBIELNR: [REDACTED]

HET ONTSTAAN VAN JE IDEE:
Omdat ik niet zo goed ben op planten.



DIT IDEE IN JOUW LEVEN

WAARVOOR? *herinnering*

WANNEER? *iedere dag of twee dagen*

HOET

WAARDOM? *om mijn planten te water geven*

OMSCHRIJVING IN 1 ZIN: [REDACTED]

Thermodeken


Dit Thermodeken is bedacht door Sue. Zij heeft het eigenlijk altijd koud, ongeacht of ze binnen of buiten is. Dit deken, gevuld met papiersnippers, helpt haar lekker warm te blijven. Naar wens kan je de hoeveelheid snippers in het deken aanpassen waardoor hij het hele jaar door gebruikt kan worden.

BEHOEFTE: WARMTE (LETTERLIJK)

LEUKE NAAM: *Thermodeken*

JOUW NAAM: [REDACTED] MOBIELNR: [REDACTED]

HET ONTSTAAN VAN JE IDEE:
Doen dat ik niet altijd koud heb



DIT IDEE IN JOUW LEVEN

WAARVOOR? *Slapen*

WANNEER? *Alles ik koud krijg*

HOET

WAARDOM? *om mijn warmte te houden om niet koud te blijven*

OMSCHRIJVING IN 1 ZIN: [REDACTED]

Ear dub

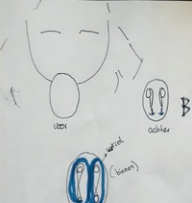
Deze oordopjes genaamd Ear dub zijn bedacht door Kelly. Ze zijn te gebruiken voor het luisteren van muziek maar ook voor het dempen van geluid tijdens festivals of concerten. De oordopjes zitten verstopt in een handig sieraad die er ook nog eens voor zorgt dat je ze niet kwijt raakt. Dit idee maakt oordopjes dus leuker en makkelijker.

BEHOEFTE: ONTSPANNING/ RUIMTE IN JE HOOFD, DOOR JE TE KUNNEN AFSLUITEN OF ERGENS IN OP TE GAAN.

LEUKE NAAM: *Ear dub*

JOUW NAAM: [REDACTED] MOBIELNR: [REDACTED]

HET ONTSTAAN VAN JE IDEE:
Ik ben niet ontspannen, heb last van de oren, heb moeite om te slapen, heb moeite om te rusten, heb moeite om te werken, heb moeite om te leren, heb moeite om te denken, heb moeite om te voelen.



DIT IDEE IN JOUW LEVEN

WAARVOOR? *om niet te verliezen*

WANNEER? *om mijn muziek te horen en mijn oren te beschermen*

HOET

WAARDOM? *om mijn muziek te horen en mijn oren te beschermen*

OMSCHRIJVING IN 1 ZIN: *oortje oortje... mijn oordopjes... om mijn muziek te horen en mijn oren te beschermen*

Warda

Deze vaas met nepbloemen werd bedacht door Chidem. De naam die ze het product gaf, Warda, betekend bloemen in het Marokkaans. Ze brengen weer gezelligheid en sfeer in huis.

BEHOEFTE: WARMTE (FIGUURLIJK) DOOR GEZELLIGHEID EN SFEER IN HUIS.

LEUKE NAAM: WARDA

JOUW NAAM: [REDACTED]

MOBIELNR: [REDACTED]

HET ONTSTAAN VAN JE IDEE
Tijdens workshop

DIT IDEE IN JOUW LEVEN

WAARVOOR: als decoratie/sfeer in huis/gezelligheid

WANNEER: altijd in huis

HOET: op tijd

WAAROM: sfeer

OMSCHRIJVING IN 1 ZIN: gezelligheid in huis

Taxpaperbowl

De taxpaper bowl in een door Goof bedachte lounge stoel waarin je je even lekker kan terug trekken. De stoel is, zoals zijn naam doet suggereren onder andere van belastingdienst enveloppen gemaakt. Hij heeft een ingebouwde muziekinstallatie zodat je je eigen rustmoment kan pakken.

BEHOEFTE: ONTSPANNING/ RUIMTE IN JE HOOFD, DOOR JE TE KUNNEN AFSLUITEN OF ERGENS IN OP KUNNEN GAAN.

LEUKE NAAM: TAX PAPER BOWL

JOUW NAAM: [REDACTED]

MOBIELNR: [REDACTED]

HET ONTSTAAN VAN JE IDEE
LEUK - RUST - MUZIEK - LEZEN
↓
STOEL - ZWELVEN - INTIEM
↓
PAPER BOWL - HAAFT

DIT IDEE IN JOUW LEVEN

WAARVOOR: WOODKAMER - TUIN

WANNEER: rustmomenten behoefte aan sfeer

HOET: dat erin te gaan zitten

WAAROM: [REDACTED]

OMSCHRIJVING IN 1 ZIN: zwellend naar muziek luisteren in bol van papier

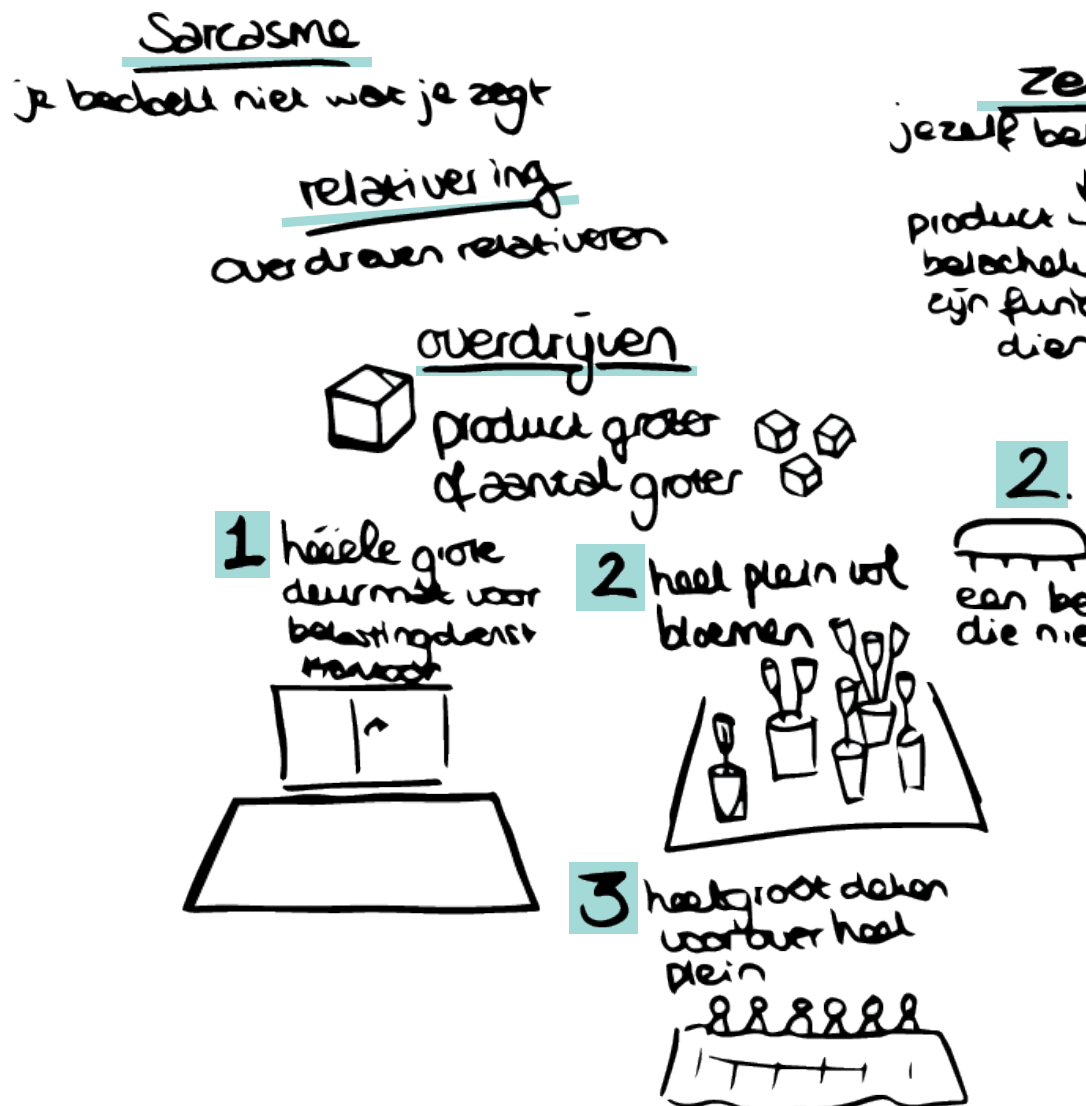
PRODUCT DESIGN

Zoals eerder genoemd moeten de bedenkers van de ideeën zich na dat de producten ontworpen zijn nog steeds eigenaar van het product voelen. Dat is te bereiken op de volgende 3 manieren:

1. Kan door medezeggenschap in de uitwerking
2. Kan doordat het uiteindelijke product een letterlijke vertaling is van het in de workshop bedachte idee.
3. Kan doordat de betekenis / situatie van/rondom het idee gelijk blijft.

Op manier 1, door medezeggenschap te hebben in de uitwerking, is gezien de tijdslimiet van dit project niet mogelijk. Ook is dit de expertise van de designer, waardoor het voor de workshop deelnemers lastig kan zijn. De deelnemers zullen dus geen medezeggenschap hebben in het uitwerken van het door hen bedachte product. In deze paragraaf worden wel de andere twee opties geëxploreerd.

Om te kijken wat de potentie van alle ideeën is, wordt gekeken naar verschillende vormen van humor. Er wordt gekeken naar het toepassen van bijvoorbeeld overdrijving, sarcasme, zelfspot, onaangepast gedrag, herkenbaarheid, absurditeit en leedvermaak. Dit kan de, op dit moment ietwat gewone producten, kracht bij zetten. In afbeelding 51 zijn deze vormen van humor toegepast op de ideeën.



Afbeelding 51: Vormen van humor toegepast op de product idee generatie.

SOORTEN HUMOR

SPOT

scholyn maken
 dat zichzelf
 maakt door
 niet te
 en



1 een lekke vaas

zaam
 te voegt

3 een wasier
 die niet
 wasit



Onaangepast gedrag
 het product is duidelijk
 niet aangepast op gebruiker.

1 pinda die te
 hoog hangt



2 hangstel
 die te
 klein is



leedvermaak

product maakt mensen
 met schouders beleedelyk

1 vrolyke producten
 in slechte setting



OF juist in normale
 setting

toeschouwer
 merkt dat er
 iets mis is door
 de belasting dienst
 vlaggetjes etc

Ik ben van mening dat er tot nu toe geen overtuigend ontwerp is gevonden voor de producten en de daarbij behorende foto's is gevonden. Daarom is gekeken naar de behoefte achter de ideeën, zoals beschreven bij alle producten in de vorige paragraaf. De producten zijn dan op te delen in twee bij elkaar passende groepen, namelijk:

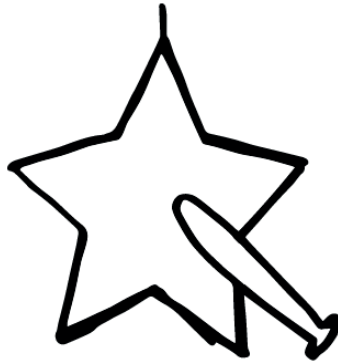
- 1 Een situatie waarin het gaat over je uiten, door los te gaan, bijvoorbeeld op een feestje. Dit is een manier om de schulden even te vergeten. Daarnaast gaat het om gezelligheid in de ruimte waar je bent. De producten die daar goed op aansluiten zijn:

VAAS MET BLOEMEN



**WARMTE (FIG)
DOOR BIJVOORBEELD
GEZELLIGHEID/ SFEER**

PIÑATA



**AFLEIDING
DOOR BIJVOORBEELD
LEUKE BEZIGHEDEN,
FEESTJES, HOBBIES**

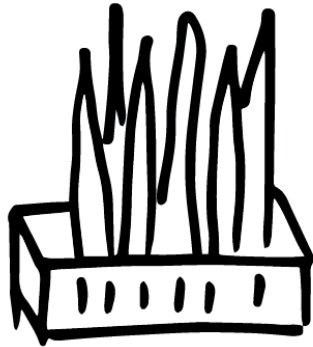
INDIAASE WAAIER



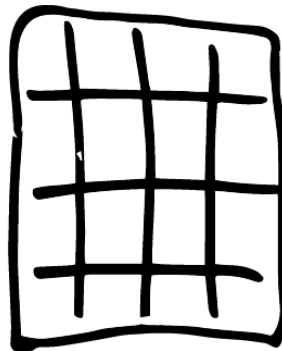
**JE UITEN/
FAMILIE
DOOR BIJVOORBEELD
CULTURELE
SYMBOLLEN**

- 2 Een situatie waarin het gaat om tot rust komen, even weg van de schulden door, rust en ruimte voor jezelf te nemen. Rust in je hoofd door weinig input van een rustige en comfortabele omgeving. De producten die daar goed op aansluiten zijn:

PLANTENBAK



DEKEN



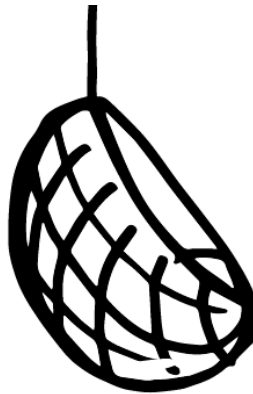
GEZONDHEID

OORTJES



WARMTE (LET)

HANGSTOEL



**RUST/
ONTSPANNING/
RUIMTE IN JE
HOOFD
DOOR JE BIJVOORBEELD
TE KUNNE AFSLUITEN
OF DOOR SFEER/AFLEI-
DING VAN EEN FEESTJE**

**RUST/
ONTSPANNING/
AFLEIDING
DOOR JE BIJVOORBEELD
TE KUNNEN AFLSUITEN**

Deze twee situaties worden uitgewerkt tot twee foto's die elk een setting zijn met daarbij horende producten. Ze weerspiegelen dus beiden andere behoefte die mensen met schulden hebben. Door de producten samen in een setting te zetten, versterken ze elkaar, en het verhaal dat ze kunnen vertellen. Ook gaat het hierdoor niet meer om de individuele producten, waarvan blijkt dat ze niet zo sprekend zijn, maar over de set van behoeften die ze tezamen kunnen communiceren. Doordat producten van meerdere deelnemers in een foto komen te staan, kan ook het groepsgevoel meer gestimuleerd worden. Waar de deelnemers in het originele plan, als individu kracht moesten hebben om het taboe te doorbreken, focust deze versie zich op de kracht van de groep om samen het taboe aan te pakken.

SETTING DESIGN

In deze paragraaf laat ik zien hoe het design van de setting voor de foto wordt vormgegeven. Hierbij wordt de toeschouwer van de uiteindelijke campagne, yuppen in het Oude Noorden, in het achterhoofd genomen. Er zal een beeld gegeven worden van hoe beide settings eruit komen te zien en welke keuzes daarin zijn gemaakt.

De eerste setting is die met als thema 'je uiten door los te gaan'. Dit leent zich perfect voor een feestelijke gelegenheid, daarom zal op de eerste foto een feestelijke gelegenheid worden afgebeeld. In afbeelding 52 is een schets van de setting te zien. Naast de producten die tijdens de workshop zijn bedacht, wordt de setting verder aangekleed met extra elementen zoals bijvoorbeeld party cups, feest prikkertjes en/of slingers.

Afbeelding 52: Schets van de setting 'een feestelijke gelegenheid'.



De tweede setting is die met het thema 'rust aan je hoofd'. Dit leent zich perfect voor een huiselijke sfeer zoals die van een woonkamer, die aangekleed is met rustige en comfortabele elementen. In afbeelding 53 is een schets van de setting te zien. Naast de producten die tijdens de workshop zijn bedacht, wordt de setting verder aangekleed met bijvoorbeeld een bijzettafeltje, een boek, pantoffels etc.

In beide settings zijn naast de producten van enveloppen ook de binnenkomende post te zien. In de eerste setting is dat weergegeven doordat de krantenbak uitpuilt van post. Op de tweede setting is dat doordat er binnenkomende post in de brievenbus zit en op de deurmat ligt. Dit is om aan de toeschouwer een hint te geven op het eigenlijke onderwerp van de campagne. Doordat het nog niet direct duidelijk is waar de 'advertentie' over gaat probeer ik de toeschouwer te verleiden om meer informatie te achterhalen.

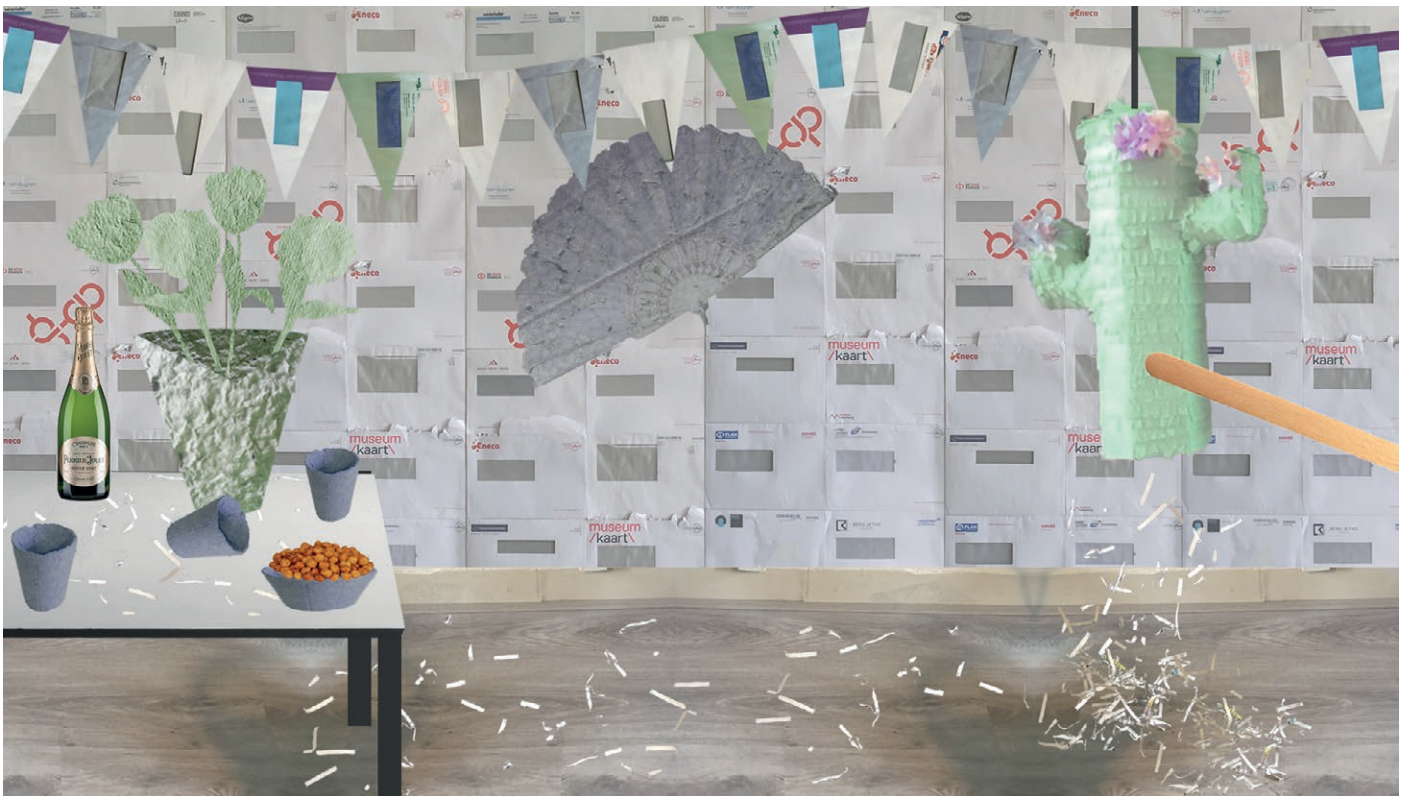
Afbeelding 53: Schets van de setting 'huiselijke sfeer'.



Setting prototypes

Er zijn verschillende digitale prototypes van een van de settings gemaakt om te zien hoe deze er ongeveer uit moet komen te zien. Dat is gedaan door middel van het toepassen van collagetechnieken. In afbeelding 54 is zo'n collage te zien. Om te tonen dat papier in veel verschillende verschijningsvormen kan voorkomen, zullen de verschillende producten van verschillende verschijningsvormen van papier gemaakt worden. Zoals bijvoorbeeld papierpulp, papier maché, de enveloppen in zijn geheel of de plastic vensters ervan. Die verschillende verschijningsvormen kunnen ook symbool staan voor de variatie aan verhalen die verteld kunnen worden over het schulden systeem.

136



Afbeelding 54: Collage tryout van feestelijke setting.

Wel is de setting op deze collage nog erg rommelig, deels door de grove / onsecure collage techniek die is toegepast, maar ook door alle verschillende kleuren en materialen.

Om de producten meer samen te brengen is er gekeken naar het toepassen van slechts één kleur per setting (Afbeelding 55).

De enveloppen op de achtergrond veroorzaken ook rommeligheid, wat als je die weghaalt? Daarnaast lijkt de setting nog erg afstandelijk. De producten zijn nog erg op zichzelf staand, misschien kan een persoon in de setting zorgen voor een rijkere setting? In afbeelding 56 is te zien hoe de setting er dan uit ziet.



Afbeelding 55: Collage tryout 2 van feestelijke setting.

Door een persoon toe te voegen aan de setting kan je je als toeschouwer beter voorstellen dat je zelf in de setting zou staan. Dit empathische vermogen is gewenst voor het overbrengen van de uiteindelijke verhalen van mensen met schulden. Dat daar hier een begin mee wordt gemaakt is dus positief.

Afbeelding 56: Collage tryout 3 van feestelijke setting.



Kleur per setting

Omdat elke setting in een kleur zal zijn, is het belangrijk herkenbare kleuren te kiezen. Het feestje zal daarom in belastingdienst blauw worden weergegeven. Het iets rustigere mint groen van de Gemeente Rotterdam envelop zal voor de rustige huiskamer setting gebruikt worden.

Referenties

Na deze digitale prototypes is gekeken naar referentie afbeeldingen.



Afbeelding 57: Product collage - Elena Mora.

Door alles in een kleur te doen breng je meer rust aan in de setting. In afbeelding 57 van Elena Mora hebben ook alle producten dezelfde finish, hoewel ik voor mijn producten verschillende verschijningsvormen van papier zou willen gebruiken. In afbeelding 58 van Gestalten is te zien dat ook verschillende texturen samen een rustige uitstraling kunnen geven. Ook wordt er gewerkt met verschillende tinten van een kleur en het toevoegen van een andere accentkleur.

Verder moet het portrait fotograferen van de setting als optie overwogen worden. Dit is namelijk voor social media en reclameposters de meest gebruikte toepassing. Daarnaast denk ik dat het gebruik maken van nog een extra accent kleur leuk zou kunnen werken. Deze, en andere, design beslissingen zullen tijdens het maken van de foto's, gemaakt worden. Daarom wordt er nu eerst ingegaan op het ontwerpen van de producten.



Afbeelding 58: Product collages - Gestalten.

PRODUCT DESIGN

Voor het ontwerpen van de producten is gekeken naar wat de doelgroep zal aanspreken. Omdat deze groep van yuppen van hoge kwaliteit producten houdt, zijn design classics van de producten als inspiratie gebruikt. Zo er is bijvoorbeeld gekeken naar wat nu hip is in design en interieur winkels, musea en platforms als Pinterest. Daarnaast is er gekeken naar de haalbaarheid van de vorm en het materiaalgebruik, binnen de tijdslijmiet van dit project.

Vaas

Het ontwerp van de vaas met bloemen is geïnspireerd op een Deens design klassieker van het merk Lyngby. Deze porseleinen vaas speelt door zijn ribbels met het licht. Om te bewijzen dat de veelzijdigheid van het materiaal papier zeer groot is, laat ik met het design van de vaas zien dat papier in iedere vorm gegoten kan worden.

140



Afbeelding 59: Vaas - Lyngby.



Afbeelding 60: Vaas van papierpulp

Prototype proces



Waaier

Voor het design van de waaier is het archetype van de Japanse waaier gebruikt. Net zoals de OI lamp van Japanse designer Hayoung Kim (afbeelding 61). De simpele vorm is gemakkelijk te maken en oogt minimalistisch. In afbeelding 62 is Ontwerp van de waaier van papier te zien.



Afbeelding 61: IO light - Hayoung Kim.



Afbeelding 62: Belastingdienst waaier

Het materiaal van de belastingdienst enveloppen is gebruikt op de manier zoals die door die door de gebruiker is achtergelaten. Hierdoor is de rand van de waaier gescheurd en staan er met pen geschreven aantekeningen op (afbeelding 63). Dit toont de realiteit en kan het vertelde verhaal versterken.



Afbeelding 63: Detail foto waaier

Prototype proces



Piñata

Bij piñatas moet men natuurlijk niet meteen denken aan een minimalistisch design product. Daarom is er ter inspiratie voor de Piñata gekeken naar Piñatas die op dit moment 'hip' zijn op Pinterest en Etsy. In afbeelding 64 is een voorbeeld van piñatas te vinden. De simpele en minimalistische vorm van deze piñatas is aangehouden in het ontwerp van de piñata. Om de juiste kleur te krijgen zijn de belastingdienst enveloppen om de vorm geplakt. Voor het glittereffect zijn de envelop vensters tot franjes verknipt.

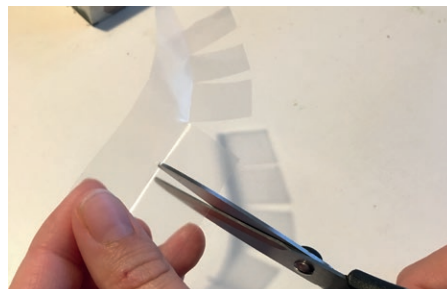


Afbeelding 64: Piñata - Pinterest.



Afbeelding 65: Piñata van belastingdienst enveloppen.

Prototype proces

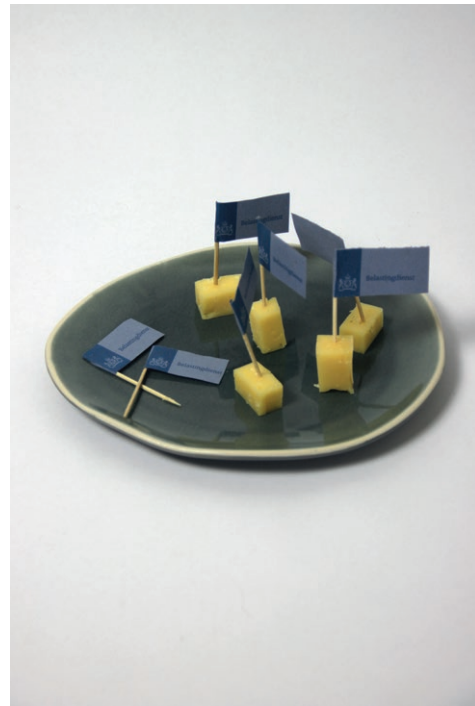


Extra aankleding

Als extra aankleding voor het feestje zijn belastingdienst party cups en prikkers gemaakt. Daarnaast zijn er belastingdienst slingers gemaakt van enveloppen.



Afbeelding 66: Belastingdienst bekers



Afbeelding 67: Belastingdienst kaas prikkers

Afbeelding 68: Belastingdienst slingers.



Stoel

Voor het design van de lounge stoel moet vooral gekeken worden naar de haalbaarheid van het maken, i.v.m. de tijdslimiet van het project. Daarnaast moet ook de stoel de yup aanspreken. Daarom wordt het archetype van de Nederlandse schoolstoel als referentie genomen, zoals die van de bekende Nederlandse industrieel vormgever Friso Kramer. Wanneer een dergelijke stoel van papierpulp gemaakt wordt, zal je het effect van de Well proven chair van Nederlands design talent Marjan van Aubel krijgen.

Afbeelding 69: Stoel - Friso Kramer



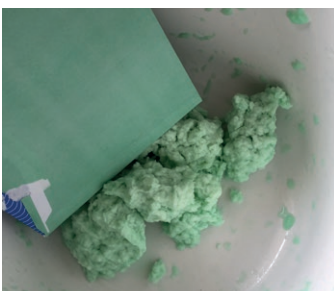
Afbeelding 71: Stoel van papierpulp



Afbeelding 70: Well proven chair - Marjan van Aubel

Prototype proces

Om in een korte tijd een, visueel niet per se functioneel, prototype te kunnen maken, wordt de papierpulp op een bestaande stoel geplakt. Dit is in de onderstaande afbeeldingen weergegeven.



Plantenbak & Planten

Voor het ontwerp van de plantenbak is gekeken naar verschillende ontwerpen van bekende designers/design merken. Zoals de Paper porcelain vase van Hay, die gebruik maakt van geometrische vormen. Het licht speelt op deze vaas met kleur, wat doet denken aan de studie van Hella Jongerius genaamd 'The colour catchers'. Voor haar studie ontwerp zij vazen, zoals die in afbeelding 72, die door hun geometrische vorm met licht spelen. Dit heb ik op een versimpelde manier in mijn vaas, gemaakt van Gemeente Rotterdam enveloppen, laten terug komen.

Afbeelding 72: The colour catchers - Hella Jongerius



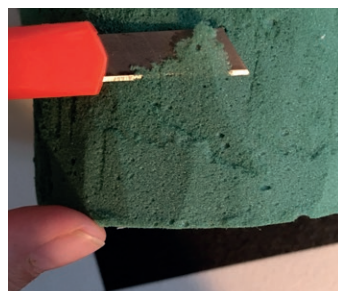
Afbeelding 73: Vilt planten - Wandschappen



Afbeelding 74: Pot met planten van gemeente Rotterdam enveloppen.

De planten in deze vaas zijn geïnspireerd op de ontwerpen van de Rotterdamse ontwerpers van Wandschappen (afbeelding 73). Zij hebben een collectie van volledig uit vilt bestaande nep planten gemaakt. Door de planten van hetzelfde materiaal en dezelfde kleur als de pot te maken krijgen ze hun esthetische kwaliteit.

Prototype proces



Deken

Voor het ontwerp van het deken is gekeken naar het project Final Home van de Japanse kunstenaar Kosuke Tsumura. Het project bestaat uit verschillende translucente jassen die allemaal verschillende vullingen hebben. Voor mijn ontwerp is de vakken structuur van de jas aangehouden en de vulling van de deken is gemaakt van versnipperde oude, reeds betaalde, facturen.



Afbeelding 75: Final Home
- Kosuke Tsumura



Afbeelding 76: Deken met vulling
van versnipperde facturen

Prototype proces



Oortjes

Omdat oortjes nogal klein zijn, maak ik een product met dezelfde functie, maar dan opvallender: de koptelefoon. Bekende koptelefoons zoals die van het luxe merk Bang&Olufsen of de meer toegankelijke Urbanears, worden als inspiratie gebruikt.

Afbeelding 77: Koptelefoon - Bang & Olufsen



Afbeelding 79: Koptelefoon van papier



Afbeelding 78: Koptelefoon - Urbanears

Prototype proces



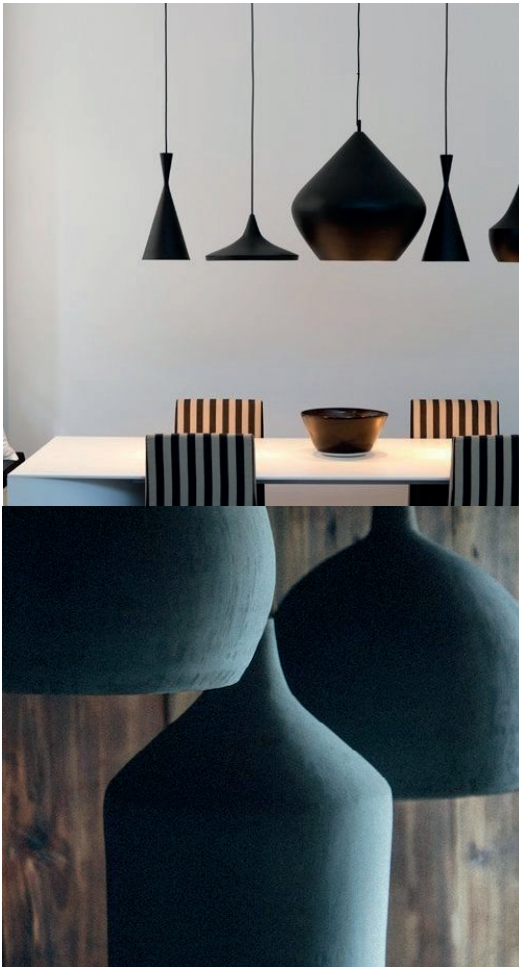
Extra aankleding (lamp, tafel)

Om de woonkamer setting compleet te maken missen nog enkele standaard voorwerpen zoals een lamp en tafeltje. Deze zullen dus aan de producten worden toegevoegd.

Lamp

Het design van de lamp is geïnspireerd op de door Tom Dixon gebruikte symmetrische basis vormen. Deze vormen zijn in iets grovere mate ook terug te zien in de lampen in afbeelding 81.

Afbeelding 80: Lampen - Tom Dixon.



Afbeelding 81: Concrete lamps - Lisa Luna



Afbeelding 82: Papierpulp lamp.

Prototype proces



Tafel

Voor het ontwerp van de tafel is gekeken naar populaire interieur design merken zoals Hay en MADE.com. Daar zie je vooral veel minimalistische vierkante tafeltjes met stalen frame terug. Door papierpulp met verschillende kleur toevoegingen te gebruiken kan een nu zeer populair granieten/ marmereen blad nagebootst worden.

Afbeelding 83: Bijzettafel - HAY.



Afbeelding 85: Bijzettafel van papierpulp.



Afbeelding 84: Bijzettafels - Made.com.

Prototype proces

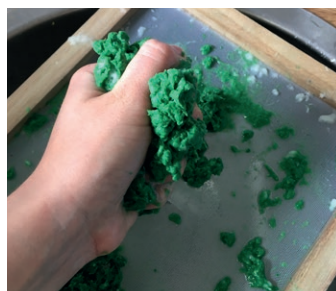


FOTO DESIGN

Bij het maken van de foto's zijn verschillende dingen getest. Zo is er gespeeld met diepte door verschillende manieren van scherpstellen te gebruiken. Ook is er gefotografeerd vanaf verschillende afstanden. Zo is op afbeelding 85 te zien dat een wat uitgezoomde foto is genomen, wat een meer afstandelijk en klinisch effect geeft. Ook het vele wit in de afbeelding geeft dit effect. Daarom is er ook geëxperimenteerd met een meer ingezoomde foto, die meer opgevuld is met kleur (afbeelding 87). Naar mijn mening heeft deze foto meer warmte en wekt de toegepaste afsnijding van producten interesse. Daarnaast is er geëxperimenteerd met het toevoegen van een 'teken van leven', om je zo meer te kunnen verplaatsen in de persoon die bij de huiskamer hoort. Zo zijn er op afbeelding 88 handen toegevoegd als teken van leven, wat naar mijn mening iets te veel afleid van de producten,



door hun kleur.

Op afbeelding 89 is een teken van leven toegevoegd door gebruik te maken van de suggestie dat iemand net vertrokken is uit de afbeelding. Daarbij heeft deze persoon de koptelefoon afgezet en de pen, waarmee hij/zij zojuist nog wat krabbeltjes heeft gemaakt, neergelegd.

De uiteindelijke foto's van beide product collecties is groot afgebeeld op de volgende pagina's. Bij beide foto's zijn de inzichten uit deze paragraaf meegenomen en toegepast. Zo is er gebruik gemaakt van diepte door scherp te stellen op de voorgrond van de opstelling. Daarnaast is er gebruik gemaakt van afsnijding om interesse te wekken. Ook is bij beide een teken van leven toegevoegd door de producten zo op te stellen dat ze 'zojuist achtergelaten' lijken.







Gemeente Rotterdam

Postbus 924, 3000 AX ROTTERDAM

Retour afzender:

niet bekend op dit adres

verbruikt per

3039 / C/ESH-DIAPED
302709-256

SONO

3039 / C/ESH-DIAPED

EVALUATIE PRODUCT

Het product en de foto's zijn geevalueerd met Kelly en Chidem die deel hebben genomen aan de workshop. De evaluatie focust zich vooral op of ze zich nog eigenaar van het idee voelen en trots zijn op wat ze hebben bedacht, dit waren namelijk de doelen en meerwaarden die het product en de foto voor mensen met schulden zou moeten hebben. Daarom wordt ze ook gevraagd of ze er open voor zouden staan om anoniem hun verhaal te delen via deze campagne. Deze informatie wordt herleid naar het voelen van autonomie, competentie en erkenning waarop in deze evaluatie ook gereflecteerd wordt. Daarnaast wordt nog wat nadruk gelegd op de autonomie die ze hebben doordat aan het begin van de evaluatie hun mening wordt gevraagd over de naam van het product en of ze vinden dat deze nog aangepast moet worden. Het verloop van de evaluatie en de daarbij behandelde vragen zijn te vinden in Bijlage XXIV. De ingevulde evaluatie formulieren zijn te vinden in bijlage XXV.

Conclusie

Uit de evaluatie bleek dat beide deelnemers waren vergeten welke producten ze precies bedacht hadden in de workshop, deze was al ongeveer 1,5 maand geleden. Dit laat nog eens zien dat de stress die ze door hun schulden hebben ervoor zorgt dat ze veel andere dingen snel vergeten. Daarom raad ik aan om de deelnemers tussendoor nog eens te contacteren en bijvoorbeeld te laten meedenken over de uitwerking of wat updates te sturen. Op die manier zullen ze meer betrokken blijven. Hierover staat in de paragraaf Aanbevelingen van het hoofdstuk Evaluatie Concept meer.

Of de deelnemers zich eigenaar en bedenker van het product voelen blijkt uit de onderzoeksvragen 1, 3 en 7 zie bijlage XXV. Deze hebben samen een gemiddelde score van 3,2/5. Daarbij kan het bedenken/overdenken van een geschikte naam van het product helpen. Chidem vond de naam Warda nog bij haar product passen, vooral door de betekenis erachter. Kelly vond de naam daarentegen niet meer passen, daarom hebben we samen nog 15 minuten nagedacht over een andere naam, waar ze fanatiek aan mee deed. Beide deelnemers vinden het product goed bij hen passen (4/5) voornamelijk door het verhaal wat erachter zit. Kelly zou daarom met het product iets over zichzelf kunnen vertellen. Chidem is het daar niet helemaal mee eens, omdat ze vindt dat het verhaal achter haar product (bloemen, die haar gezelligheid en sfeer geven en gelukkig maken) voor veel mensen zou gelden. Met de stelling 'Ik heb dit product bedacht' zijn beide deelnemers het iets meer oneens dan eens. Daarvoor geven ze beide als reactie dat ze het samen met de groep deelnemers van de workshop hebben bedacht. Wel eigenen ze zich het verhaal achter het product en de naam toe:

“Ik heb de naam van het product bedacht en het idee erachter, maar eigenlijk hebben we het product zelf met de groep bedacht. Dat had ik niet in mijn eentje kunnen doen.”

Dit wijst op het belang van de groep tijdens de workshop. De deelnemers lijken zich juist door deze groep versterkt te voelen. Hierdoor kan je concluderen dat de **autonomie** in mijn concept terug komt in het verhaal en de naam van het product, maar dat het zich empowered voelen ook deels vanuit de groep komt.

Om te meten of de deelnemers een toename in het bewust zijn van hun eigen **competentie** ervaren, is voornamelijk naar hun trots gevraagd. Of de deelnemers zich trots voelen op het product is op te maken uit de vragen 2, 4, 5 en 6. Welke samen een gemiddelde score hebben van 4,1/5. Beide deelnemers zijn blij met het resultaat van het product en zouden het graag zelf willen hebben. Bij Kelly is dat met name om het duurzame aspect en dus het gebruik van de enveloppen om het product te maken. Bij Chidem gaat het vooral omdat het zelfgemaakt kan worden, met gratis materiaal:

“Het is leuk omdat we het met die workshop bedacht hebben, en omdat ik het misschien wel zelf zou kunnen maken. Ik moet namelijk aan gratis materiaal komen voor mij creabea dingen, dat kan hiermee.”

De deelnemers geven de stelling “ik ben trots op dat ik dit idee bedacht heb” een 3,5 van de 5. Ze zeggen dat ze wel een beetje trots zijn op het idee, maar toch een iets lagere score hebben gegeven omdat ze vinden dat ze het met de groep bedacht hebben i.p.v. enkel zij zelf.

In de paragraaf Aanbevelingen van het hoofdstuk Evaluatie concept staan enkele verbeterpunten of dingen die nader onderzocht dienen te worden, die uit deze evaluatie zijn gekomen.

CAMPAGNE

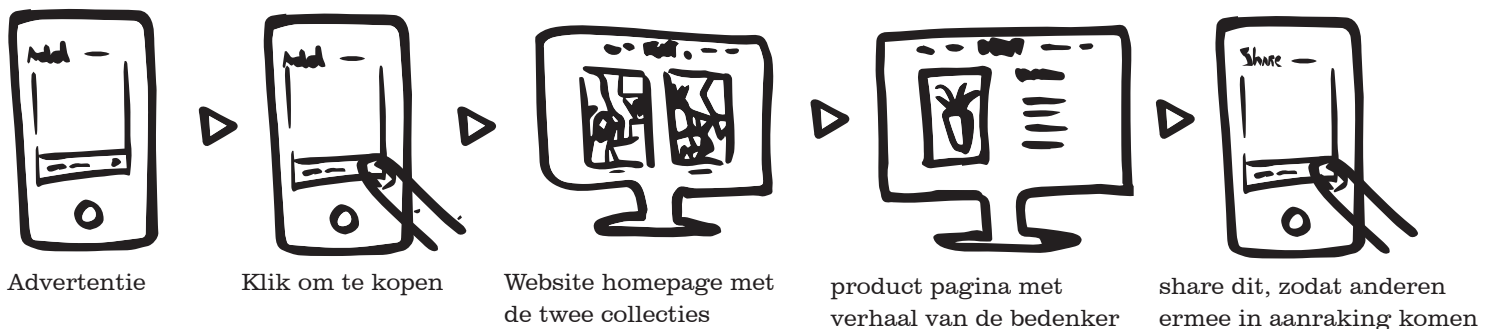
In dit hoofdstuk wordt het ontwerp van de campagne beschreven en alle factoren waarmee rekening gehouden moet worden. Alle verschillende onderdelen binnen de campagne zullen aanbod komen, zoals de merkidentiteit, de kanalen, de website en de verhalen. Daarnaast zal worden gekeken naar hoe de campagne op een simpele manier getest kan worden.

DESIGN

Voor het vormgeven van de campagne moet rekening worden gehouden met de doelgroep daarvan, yuppen. Omdat dit een drukbezette groep is, heb ik ervoor gekozen om voor een campagne te gaan. Een expositie vraagt namelijk een meer actieve houding van de doelgroep. Een reclame campagne daarentegen is meer passief. De doelgroep hoeft er weinig voor te doen om ermee in contact te komen en de acties die eventueel van ze gevraagd worden kunnen via de voor hen bekende kanalen zijn, zoals social media.

Zoals in het vorige hoofdstuk vermeld is, zal de campagne foto de yup verleiden d.m.v. een uiterlijk en product design die ze aanspreekt. Daarom moet de foto over komen als een product advertentie, waarin de ontworpen papieren producten te koop zijn. Daarnaast geeft deze een hint op dat er iets mis is, namelijk het hebben van schulden. Dit is zo ontworpen dat de toeschouwer zijn interesse wordt gewekt. Er zijn dus twee mechanismen om de yup te verleiden tot doorklikken: de ogenschijnlijke verkoop van de producten en de hint naar dat er iets mis is. Hoe de interactie flow van de campagne verloopt is te zien in afbeelding 90.

156



Afbeelding 90: Interactieve flow van de campagne.

Campagne

Merk identiteit

De foto voor de campagne (afbeelding 91). wordt weergegeven als een interieur/ design advertentie. Daar hoort ook het merk bij, welke de naam DEBT. draagt. Deze naam is een pakkende korte naam die de yup zal aanspreken. Daarnaast zijn de campagne onderdelen voorzien van het logo. Ook dit is een simpel logo die gemakkelijk en esthetisch te verwerken is op sociale media, wat erg belangrijk is voor een modern merk. Dit logo is een cirkel die het patroon van de binnen kant van Gemeente Rotterdam enveloppen bevat. Dit logo is te zien helemaal onderaan op de volgende pagina. Daarnaast is de onder zin "Established in ..." toegevoegd aan de merk identiteit. Deze zal telkens veranderen, doordat dit het jaartal, waarin de schulden van de persoon die het product heeft bedacht, laat zien. Bij online advertenties en op de website kan dit jaartal dus continu verspringen.

DEBT.

ESTABLISHED IN 2009

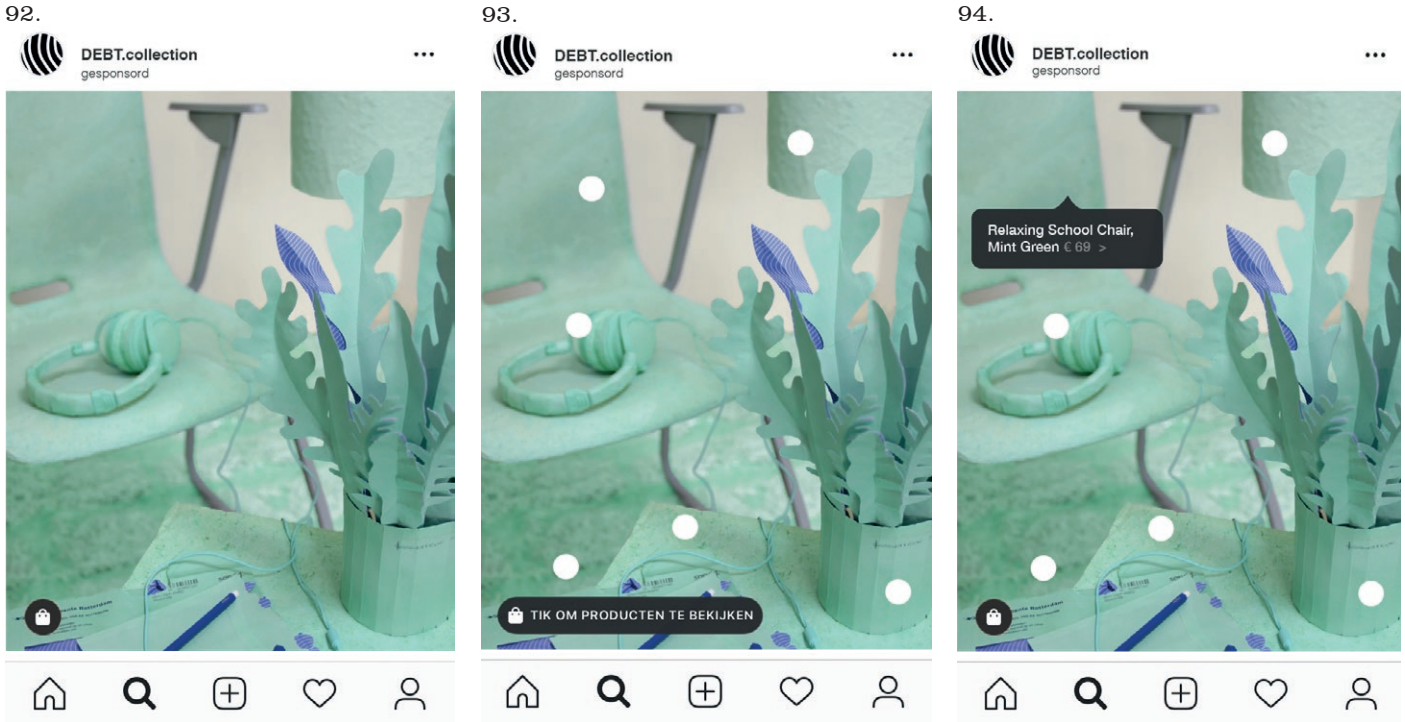


the tax collection
shop now on debtcollection.com

Afbeelding 91: Voorbeeld campagne foto - the tax collection.

Kanalen

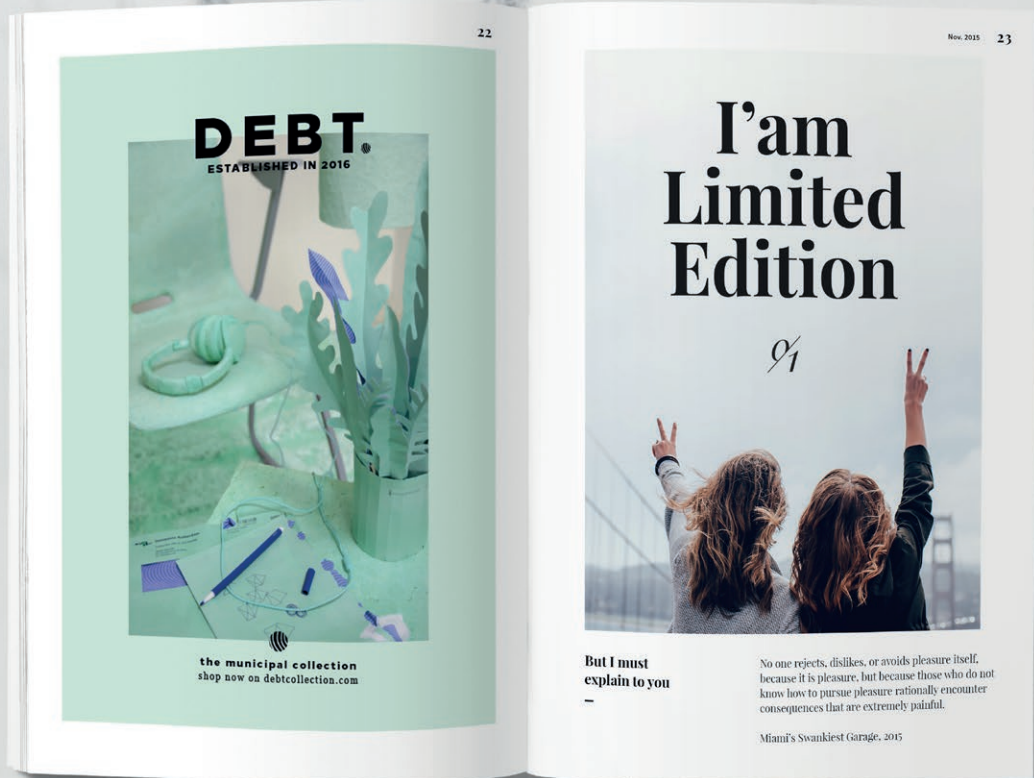
De kanalen via waar de advertentie geplaatst zal worden zijn verschillende social media kanalen. Vooral foto sharing applicaties zoals Instagram, Pinterest, Facebook en Snapchat zijn interessant hiervoor, door het sterke beeld van de campagne. Een voorbeeld van zo'n advertentie is te zien in afbeeldingen 92, 93 en 94. Hierin is opeenvolgend te zien wat er gebeurt wanneer de gebruiker op het scherm klikt. De gebruiker wordt gestimuleerd naar de website te gaan om te shoppen of kan informatie van de afzonderlijke producten bekijken door erop te klikken.



158

Ook zouden de de advertenties voorbij kunnen komen in verschillende gesponsorde stories (zoals de kanalen Instagram en Facebook mogelijk maken). In de afbeeldingen 95 en 96 is te zien hoe dat eruit kan zien. Hierbij kan de advertentie op cookies werken, en dus een product laten zien waar de desbetreffende persoon naar opzoek is. Omdat de product foto's van zichzelf iets minder het verhaal achter het project laten zien, is hier tekst aan toegevoegd. Deze moet ervoor zorgen dat de toeschouwer nieuwsgierig raakt. Andere mogelijke instagram posts zijn te zien in bijlage XX.





Afbeelding 97: The municipal collection in een tijdschrift.

Daarnaast zouden ook offline kanalen zoals tijdschriften of kranten gebruikt kunnen worden. Hiermee is een specifieke doelgroep namelijk goed te bereiken. De advertentie zou bijvoorbeeld in de Noorderzon 010 kunnen staan, de krant van het Oude Noorden. Ook andere tijdschriften die veel door yuppen gelezen worden zijn geschikt. In afbeelding 97 en 98 is een voorbeeld van een advertentie in zo'n tijdschrift te zien.

159



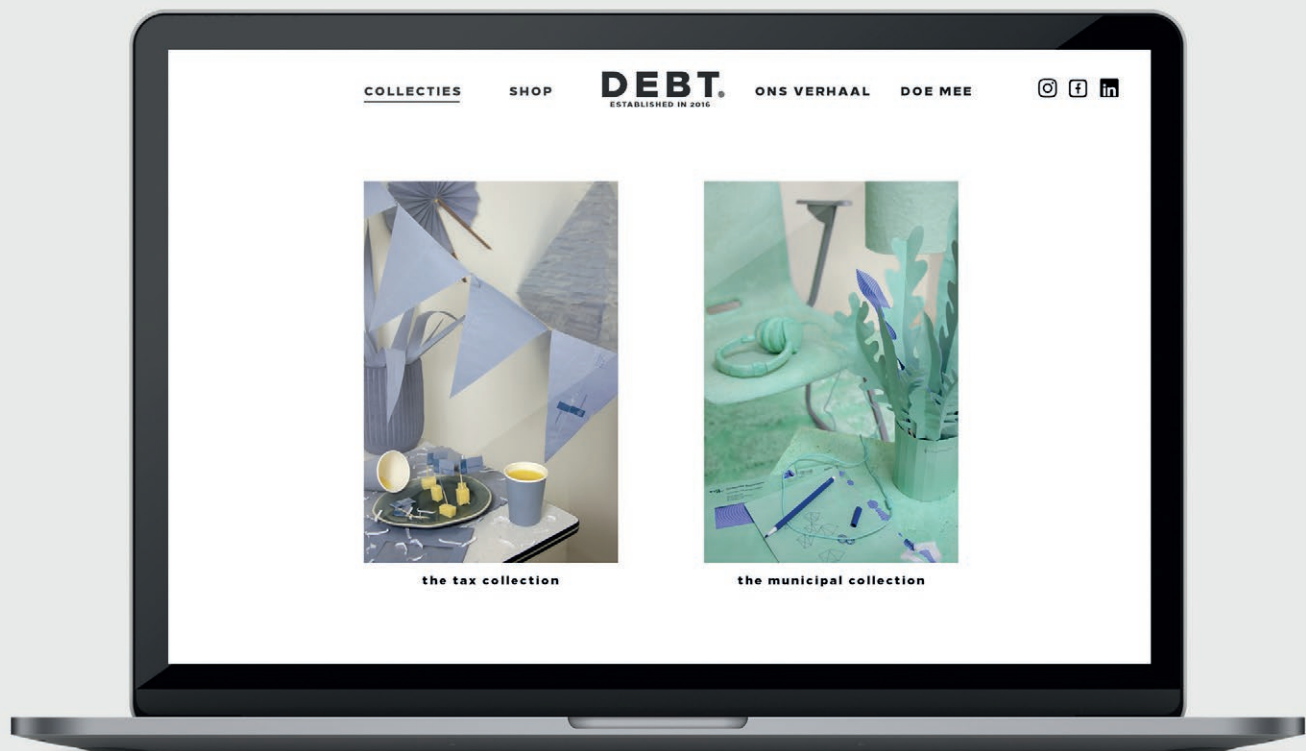
Afbeelding 98: The tax collection in een tijdschrift.

Website

De campagne leidt de toeschouwer naar de website door op de advertentie te klikken of in het geval van het tijdschrift zelf naar de website te gaan. Op deze website worden de producten aangeprezen die men lijkt te kunnen kopen. Op de startpagina zijn de advertenties te zien die twee verschillende collecties tonen (afbeelding 99).

Op deze website zal het jaartal onder de merknaam DEBT. telkens verspringen. Verder is de layout strak en modern gehouden zodat het de doelgroep yuppies aanspreekt. Ook zijn de namen van beide collecties daarop aangepast. De collectie gemaakt van belastingdienst enveloppen heet “the tax collection” en de collectie gemaakt van Gemeente Rotterdam enveloppen heet “the municipal collection”. Door te klikken op een van de collecties krijg je een omschrijving van de collectie te zien (afbeelding 100 & 101).

Afbeelding 99: website start pagina



THE TAX COLLECTION



“

“Een verrassende collectie feest en accessoire artikelen, die elke huiskamer tot een feestje maakt! Allemaal in een prachtige blauw-lila tint.”

”

Bekijk de producten hier.



Afbeelding 100: website the tax collection pagina

Wanneer je dan op bekijk producten klikt krijg je alle producten te zien (afbeelding 102 & 103).

Afbeelding 101: website the municipal collection pagina

THE MUNICIPAL COLLECTION



“

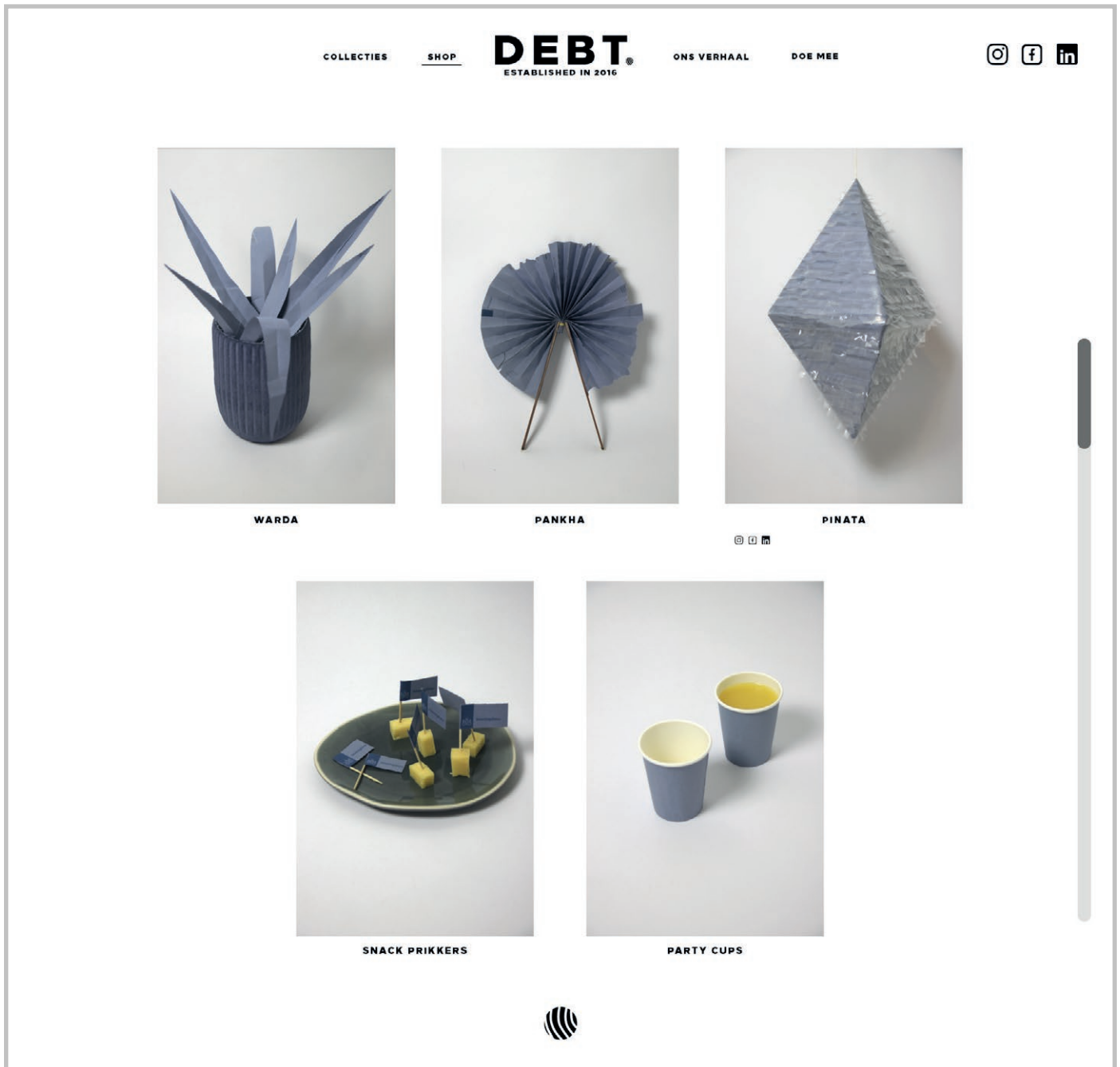
Een frisse collectie voor een serene woonkamer. Neem een momentje voor jezelf en kom helemaal tot rust.

”

Bekijk de producten hier.

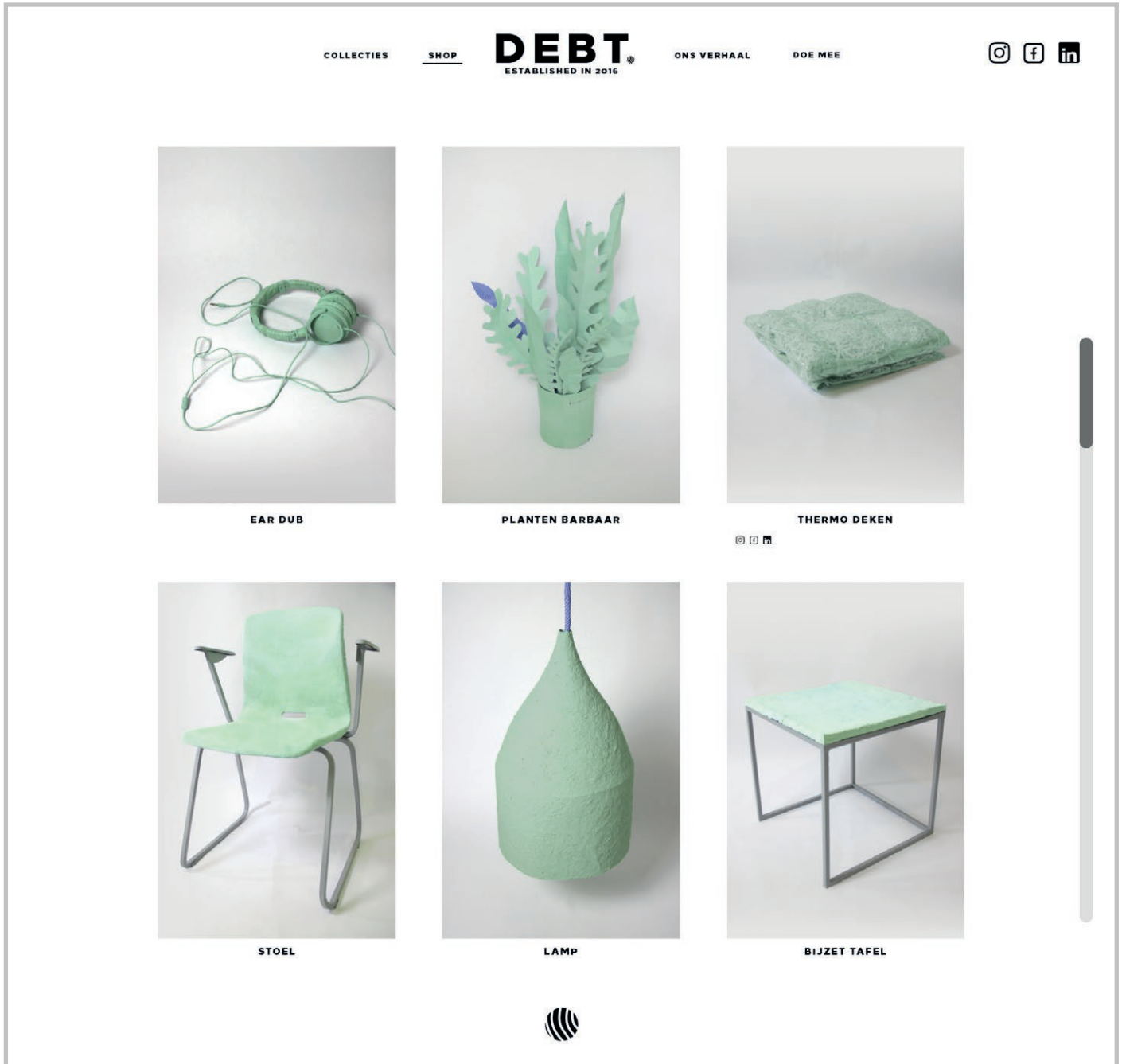


Op de product pagina's worden alle producten binnen een collectie getoond. Daarbij is hun naam weergegeven. Dit zijn de namen die door de bedenkers van de producten bedacht zijn, waarvan sommige niet direct duidelijk maken wat voor product het is.



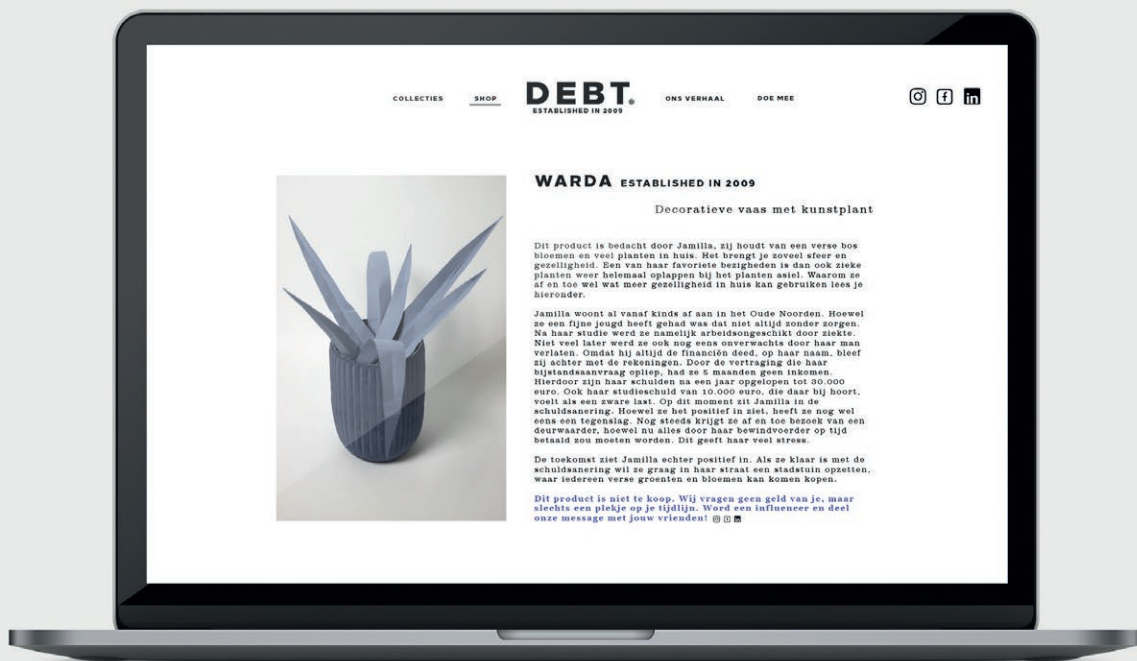
Afbeelding 102: website shop the tax collection

Ook hier is rekening gehouden met de doelgroep door een minimalistische en rustige layout te gebruiken. De product foto's zijn daarom allemaal vergelijkbaar en met eenzelfde achtergrond gefotografeerd.



Afbeelding 103: website shop the municipal collection

Wanneer je meer info over de individuele producten wilt zien kom je, door te klikken, op de productpagina (afbeelding 104). Op deze pagina blijkt je het product niet te kunnen kopen, maar lijkt het om de designer van het product te gaan. In de omschrijvende tekst staat het verhaal van Chidem vermeld. Op deze manier komt de yup in contact met het verhaal van Chidem, die veel ellende doormaakte waardoor ze in de schulden terecht kwam. Op de volgende pagina staat het verhaal in tekst uitgeschreven. In bijlage XXI zijn de product pagina's van alle andere producten te vinden in groot formaat.



Afbeelding 104: Product pagina van de website op Macbook.

Op deze pagina wordt duidelijk dat het product niet te koop is doordat dit onder aan de tekst vermeld is in gekleurde letters. Daarnaast wordt vermeld dat dit initiatief geen geld of tijd van je vraagt maar enkel wat ruimte op je wall d.m.v. een post. De yup wordt hiermee gestimuleerd het verhaal te verspreiden door een afbeelding met link naar de website te delen met zijn volgers. Dit gedeelte van de tekst ziet er als volgt uit:



Afbeelding 105: Detail product pagina van de website.

Verhalen

De verhalen dienen ervoor de lezer te laten nadenken over schulden, empathie te krijgen voor de personen in schulden en hen hierdoor wat dichterbij hun wijkgenoten te brengen. Het is wel belangrijk dat de bedenker van het product wordt gepresenteerd als een gelijke, en dat in het verhaal dus zijn persoonlijkheid naar voren komt en ook wat positiviteit. Daarom begint het verhaal met iets positiefs over de bedenker. Daarna worden enkele tegenslagen beschreven en vervolgens wordt er een positieve blik op de toekomst gericht.

Verder kunnen de verhalen laten zien dat iedereen in schulden kan komen, maar vooral dat het bijna altijd samengaat met grote negatieve gebeurtenissen in het leven. Hierdoor wil ik de toeschouwer laten beseffen dat iemand die schulden heeft, daar niet zelf schuldig aan is. Daarnaast wil ik laten zien dat, ook al wordt je geholpen, deze hulp vaak niet effectief is of aansluit bij je eigen behoeften. Sommige van deze behoeften zullen dan ook terugkomen in de verhalen.

Omdat iedereen die aan dit project meedoet 1 product idee bedenkt, is er ook per product een ander verhaal. Al deze verhalen samen moeten de variëteit aan personen die in schulden komen laten zien.

Voorbeeld verhaal

Dit product is bedacht door Jamilla, zij houdt van een verse bos bloemen en veel planten in huis. Het brengt je namelijk zoveel sfeer en gezelligheid. Een van haar favoriete bezigheden is dan ook zieke planten weer helemaal oplappen bij het planten asiel. Waarom ze af en toe wel wat meer gezelligheid in huis kan gebruiken lees je hieronder.

Jamilla woont al vanaf kinds af aan in het Oude Noorden. Hoewel ze een fijne jeugd heeft gehad was dat niet altijd zonder zorgen. Na haar studie werd ze namelijk arbeidsongeschikt door ziekte. Niet veel later werd ze ook nog eens onverwachts door haar man verlaten. Omdat hij altijd de financiën deed, op haar naam, bleef zij achter met de rekeningen. Door de vertraging die haar bijstandsaanvraag opliep, had ze 5 maanden geen inkomen. Hierdoor zijn haar schulden na een jaar opgelopen tot 30.000 euro. Ook haar studieschuld van 10.000 euro, die daar bij hoort, voelt als een zware last. Op dit moment zit Jamilla in de schuldsanering. Hoewel ze het positief in ziet, heeft ze nog wel eens een tegenslag. Nog steeds krijgt ze af en toe bezoek van een deurwaarder, hoewel nu alles door haar bewindvoerder op tijd betaald zou moeten worden. Dit geeft haar veel stress.

De toekomst ziet Jamilla echter positief in. Als ze klaar is met de schuldsanering wil ze graag in haar straat een stadstuin opzetten, waar iedereen verse groenten en bloemen kan komen kopen.

OVER SCHULDEN IN JOUW WIJK

Wist je dat in het Oude Noorden ongeveer 20% van alle huishoudens problematische schulden heeft. Dat betekent dat 1 op de 5 voordeuren ernstige financiële problemen heeft. En de gemiddelde schuld die zulke huishoudens hebben is €46.000.

ONS ONDERZOEK

Ik deed onderzoek naar de ervaringen van mensen met schulden. Daaruit blijkt dat zij eigenlijk altijd in schulden komen doordat ze een Life Changing Event doorstaan. Dat is een gebeurtenis die emotioneel en financieel veel impact kan hebben, zoals bijvoorbeeld een sterfgeval, ontslag of ziekte. Verder kwam ik er in mijn onderzoek achter dat de ervaringen van mensen met schulden bij het oplossen van hun problemen erg slecht zijn. Ze komen in een ingewikkeld systeem terecht. Maar ook hebben ze het idee dat ze veroordeeld worden door hulpverleners, wijkgenoten of zelfs bekenden. Dat is dan ook de reden dat schulden vaak verborgen blijven.

Mensen die in schulden zitten missen de **REGIE** over hun eigen leven, die moeten ze namelijk volledig afgeven. Daarnaast krijgen ze weinig **ERKENNING** voor hun problemen van hulpverleners waardoor hun zelfvertrouwen daalt. Daarnaast is er geen ruimte voor het ontwikkelen van **COMPETENTIES**.

WAT DEBT DOET

Het project **DEBT**. focust zich juist op deze drie behoeftes. Met **DEBT**. probeer ik mensen met schulden erkenning te geven door ze een podium te bieden voor iets wat ze vanuit hun eigen kracht creëren. Dat doen ze in een workshop, gegeven door **DEBT**., waarin we producten gemaakt van oude enveloppen gaan ontwikkelen. Precies deze producten ben je zojuist op deze website tegen gekomen!

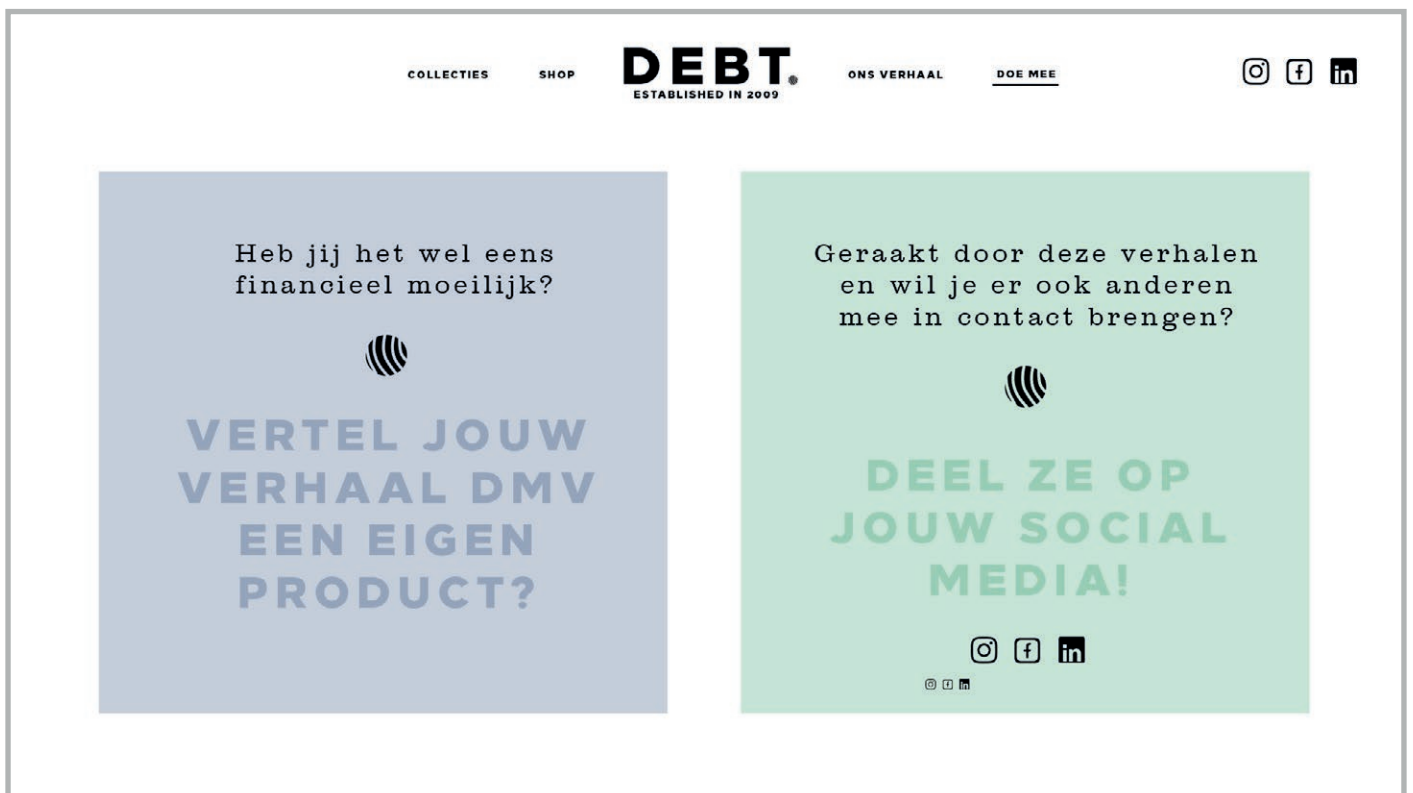
Wil jij er ook voor zorgen dat praten over schulden makkelijker wordt? Deel hier een van onze social media berichten.



Afbeelding 106: Ons verhaal pagina van de website

Website

Daarnaast is er nog de website pagina 'ons verhaal' op de website. Hier kan men heen gaan als hij/zij meer informatie wil na het zien van de producten en het verhaal van degene die het product bedacht heeft. Op deze pagina staan naast een uitleg van het concept, wat feiten over schulden in het Oude Noorden en wat interessante bevindingen van mijn onderzoek. Daarnaast wordt er een oproep gedaan aan de lezer om mee te doen met het verspreiden van het verhaal door iets over DEBT. te delen. Om dat te doen gaat de lezer door naar de volgende pagina van de website.



Afbeelding 107: Doe mee pagina van de website.

De volgende pagina op de website is de 'doe mee' pagina. Via deze pagina kunnen mensen die op de website komen, kijken hoe ze zelf mee kunnen doen met het project. De pagina spreekt twee verschillende toeschouwers aan. In het lila kader worden mensen die het financieel moeilijk hebben aangesproken. Zij zouden zich kunnen aanmelden om ook deel te nemen aan een workshop en zo hun eigen verhaal d.m.v. een eigen product kunnen vertellen. Daarnaast worden yuppen aangesproken om een van de verhalen te delen op social media als ze erdoor geraakt zijn. Op die manier kunnen zij mensen met schulden ondersteunen in het doorbreken van het taboe en geven ze hen een stukje erkenning voor hun verhaal maar tegelijkertijd ook voor hun product.

EVALUATIE

Yuppen in het Oude Noorden

De campagne wordt geëvalueerd met de potentiële toeschouwers, yuppen in het Oude Noorden. Dat is gedaan door de visuele prototypes van de advertentie en website met ze door te nemen. Een voorbeeld van de evaluatie opzet is te vinden in bijlage XXII. Bij deze evaluatie stonden vooral (1) zich verwant voelen met en (2) empathie opbrengen voor de maker van het product, centraal. Daarnaast wordt er aan ze gevraagd of en hoe groot de kans is dat ze op deze advertentie zouden klikken en waarom. Ook is er met ze besproken op welke manier ze erkenning aan de bedenker van het product zouden willen geven. In bijlage XXIII zijn de evaluatie formulieren van de twee personen waarmee geëvalueerd is te zien.

Conclusie

Uit de evaluatie bleek dat men zich meer betrokken voelt bij degene die het product heeft bedacht vooral doordat je beseft dat het gewoon je buurtgenoten zijn van een paar deuren verderop, die vervelende dingen mee maken. Daarnaast zeggen ze meer begrip op te kunnen brengen voor mensen die in schulden zitten:

“Je denkt vaak dat je kiest voor een schuld, zoals wij dat bijvoorbeeld hebben gedaan bij een hypotheek of bij onze studie schuld, uit dit verhaal blijkt wel dat je het helemaal niet zelf in handen hebt.”

Daarnaast vonden zij de campagne verrassend omdat je even uit je dagelijks leven wordt getrokken op een onverwacht moment. Een van de deelnemers beseft zich daardoor dat het niet voor iedereen zo normaal is om zomaar alles te kopen.

De deelnemers geven aan dat de kans dat ze op de advertentie zouden klikken middelmatig tot groot is, met bijvoorbeeld de volgende reden:

“De foto wekt mijn interesse omdat je ziet dat er meer achter zit”

Verder lijkt het de deelnemers leuk om deel van de campagne uit te maken door zelf iets te delen, om ze te zorgen dat anderen weer in aanraking komen met de verhalen. Wel denken ze beiden dat de kans groter is dat ze iets zouden delen als ze zelf het product daadwerkelijk zouden hebben gekocht. Hierover staat meer in de aanbevelingen in het hoofdstuk Evaluatie Concept. Ook staan daar enkele verbeterpunten of dingen die nader onderzocht dienen te worden, die uit de evaluatie met yuppen zijn gekomen.

Debiteuren in het Oude Noorden

Daarnaast is de campagne geëvalueerd met Kelly en Chidem die beide in de schuldsanering zitten en deel hebben genomen aan de workshop. De evaluatie focust zich vooral op of ze zich genoeg empowered voelen om de schaamte voor bij te gaan en deel te nemen aan de campagne met hun verhaal. Daarom wordt ze ook gevraagd of ze er open voor zouden staan om anoniem hun verhaal te delen via deze campagne. Het verloop van de evaluatie en de daarbij behandelde vragen is te vinden in Bijlage XXIV. De ingevulde evaluatie formulieren zijn te vinden in bijlage XXV.

Conclusie

Kelly vond het goed dat dit een veel positievere benadering van schulden heeft dan de meeste campagnes. Ook schat zij in dat wanneer je een product koopt het dan meer waard wordt voor je. Daarom denkt zij dat de producten wel verkocht zouden moeten worden. Chidem vindt het goed dat de campagne visueel echt aandacht trekt, het is anders dan ze ooit eerder heeft gezien. Daarnaast vinden beide deelnemers het goed dat de toeschouwer van de campagne ‘met zijn neus op de feiten wordt gedrukt’. Ze vinden dat mensen het echte verhaal moeten horen om te kunnen begrijpen wat ze doormaken. Deze campagne zorgt daarvoor. Daaruit is te concluderen dat de kans uiteindelijk groot is dat ze uiteindelijk **erkenning** zullen ervaren. Echter is dat een langere termijn effect, waardoor dit nog niet goed te testen was. Ook ligt de mate van erkenning natuurlijk aan hoe de campagne door yppen ontvangen wordt en wat voor reacties en aandacht daarop komt. Wel zou het daadwerkelijk verkopen van de producten het gevoel van erkenning kunnen vergroten. Hierover staat meer in de paragraaf Aanbevelingen van het hoofdstuk Evaluatie concept.

Beide deelnemers zouden daarom ook graag mee doen aan de campagne, mits anoniem. Kelly zou met haar eigen verhaal willen deelnemen, en Chidem kan wegens een bedreiging, niet haar eigen verhaal openbaar maken, maar zou graag met een verhaal van een ander deelnemen aan de campagne. Dit wijst erop dat beide deelnemers zich dus genoeg ‘empowered’ voelen om hun schaamte deels voorbij te gaan en een stap zouden willen zetten naar het doorbreken van het taboe. Vooral in vergelijking met de eerste deelname aan de workshop, is dit een grote verandering.

Daarnaast zijn de deelnemers het eens met een positief begin en een positieve afsluiter van het verhaal om het zo een niet te zielig verhaal zal zijn. De volgende reactie van Kelly benadrukt wel nog eens hoe weinig uitzicht en hoop iemand met problematische schulden na een tijdje nog over heeft:

“Anders mans verhaal is misschien beter, omdat in mijn verhaal niets positiefs te vinden is. De hulpverlening heeft er samen voor gezorgd dat het alleen nog maar erger werd.”

EVALUATIE CONCEPT

In dit hoofdstuk wordt het gehele concept geëvalueerd. Daarvoor zal gereflecteerd worden op verschillende onderdelen. Daarvoor wordt gekeken naar de design goal van dit project:

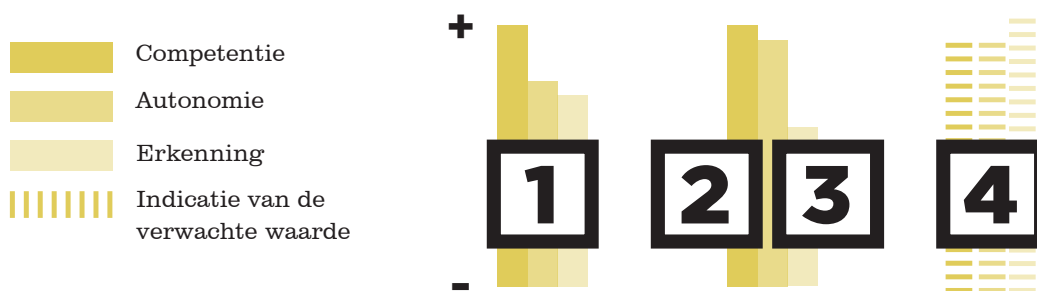
HET ONDERSTEUNEN VAN MENSEN MET SCHULDEN BIJ HET DOORBREKEN VAN HET TABOE, door hun persoonlijke behoeften te beantwoorden.

Deze design goal bevat ten eerste de eis dat de persoonlijke behoeften van mensen met schulden beantwoord moeten worden. Dit is het **middel** om het uiteindelijke **doel** (mensen ondersteunen in het doorbreken van het taboe) te bereiken. Daarom is er (1) ten eerste geëvalueerd of in het concept de **3 fundamentele psychologische behoeften** vervuld worden, waar tijdens het hebben of oplossen van schulden een gebrek aan is. (2) Ten tweede is er gereflecteerd op het hoofddoel van de design goal van dit project, namelijk: het **ondersteunen** van mensen met schulden bij het doorbreken van het **taboe**.

Daarnaast zijn er gedurende het onderzoek nog andere belangrijke factoren naar voren gekomen, waar ook op gereflecteerd is. (3) Dat is de wens om een **mentaliteitsverandering** teweeg te brengen, die uiteindelijk het draagvlak kan zijn voor het veranderen van het gehele schulden systeem. Daarnaast is er geëvalueerd (4) of het concept goed binnen zijn scope past en daar goed geïmplementeerd kan worden, namelijk de wijk het Oude Noorden. Dat is gedaan door het **wijk actieplan** (WAP) in acht te nemen. Ten slotte (5) is er gereflecteerd op de fase van het schulden proces waar de deelnemers aan het concept inzitten.

1

De verschillende psychologische behoeftes waaraan in het schuldenproces een tekort was, zijn de volgende: autonomie, competentie en erkenning. Hierop is dan ook in de evaluaties per concept stap op gereflecteerd. In afbeelding 107 is te zien in welke mate deze psychologische behoeften terug komen in de verschillende stappen van het concept (stap 2 & 3 zijn hierin samengenomen net zoals in de rest van dit rapport).



Afbeelding 107: Hoe veel de 3 behoeftes terug komen in het concept.

De workshop [1]

In deze afbeelding is te zien dat in de workshop vooral **competentie** veel terug komt. Daar zag ik namelijk dat de deelnemers een transformatie doormaakten van angstig, verlegen en schuchter naar enthousiast, open en bewust van de nuttige input die ze konden leveren. Deze transformatie zag ik vooral plaatsvinden bij degene die op dit moment het diepst in hun schulden situatie zitten. Bij deze deelnemers merkte ik ook een overtuiging van het idee wat ze bedacht hadden, wat zich bijvoorbeeld bij een van de deelnemers uitte in het bedenken van een producent voor het product. Verder is het opvallend dat de deelnemers aan het einde van de workshop vertellen verbaasd te zijn over de hoeveelheid goede ideeën die zij bedacht hebben. Dit alles wijst erop dat er opnieuw bewustwording van hun eigen competentie getriggerd wordt door het concept. Dat is iets wat de deelnemers in hun dagelijkse leven al een hele lange tijd niet meer hebben ervaren.

Daarnaast komt **autonomie** al een klein beetje terug in de workshop doordat de deelnemers de regie hebben over hun eigen product idee. Ook **erkenning** komt al enigszins terug doordat de deelnemers gestimuleerd worden hun eigen ervaringen te delen, door hier met de anderen over te praten kunnen zij bevestiging krijgen voor hun problemen, waardoor deze erkent worden.

Product en foto [2 & 3]

Uit de evaluatie over het product en de foto blijkt dat de **autonomie** vooral terug komt in het verhaal en de naam van het product. De deelnemers hebben hier namelijk letterlijk zelf de regie in gehad. Bij het bedenken van het idee benadrukken zij vooral de kracht van de groep. Daarin voelen zij zich dus niet volledig autonoom. Maar omdat deze groepsband juist ook voor een versterking van het individu kan zorgen is dat niet zo erg.

De behoefte **competentie** komt in deze fase van het concept nog meer terug. Tijdens de evaluatie geven de deelnemers namelijk aan trots te zijn op het idee, blij te zijn met het resultaat, het product graag zelf te willen hebben en het aan andere te willen laten zien. Dit duidt op hun de trots die ze voelen over wat ze bedacht hebben.

Erkenning komt in deze fase nog nauwelijks terug, enkel de erkenning van mij door de producten en verhalen van de deelnemers in dit project mee te nemen.

Campagne [4]

Uit de evaluatie over de campagne is nog lastig te zeggen of **erkenning** veel terug komt. De kans wordt daar wél groot geschat dat de deelnemers erkenning zullen voelen voor hun idee maar ook voor hun probleem doordat de campagne anderen het echte verhaal laat zien. Maar doordat deze erkenning een langetermijn effect is, namelijk het uiteindelijk effect van de campagne, is dit nog niet goed te meten.

De behoeften **autonomie** en **competentie** zullen nog door de erkenning die de campagne oplevert voelbaar kunnen zijn of versterkt kunnen worden. Omdat dit nog niet goed getest kon worden, is dit nog niet zeker.

2

Ten tweede is er gereflecteerd op het hoofddoel van de design goal van dit project, namelijk: het ondersteunen van mensen met schulden bij het doorbreken van het taboe. Ik begin daarbij bij het eerste gedeelte: ondersteunen. Ondersteunen komt in het concept terug d.m.v. empowerment. Door het concept wordt ervoor gezorgd dat iemand zichzelf weer wat sterker en zelfverzekerder kan voelen. Naast dat dit bij het individu gebeurt, speelt de groep ook een grote rol hierin. Door het groepsgevoel tijdens en na de workshop kan een individu zich namelijk ook ondersteund en dus sterker voelen. Hij/zij heeft namelijk het gevoel er niet alleen voor te staan.

De verschillende stappen van het concept (de creatieve workshop, het product, de foto en de campagne) zorgen ervoor dat iemand zich stapje voor stapje sterker voelt, en zo steeds meer zijn schaamte kan overwinnen. Deze schaamte moet namelijk overwonnen worden om er uiteindelijk voor te zorgen dat het taboe rondom schulden verbroken kan worden.

Om deze twee redenen kan ik de conclusie trekken dat het concept erin slaagt om mensen met schulden te ondersteunen bij het doorbreken van het taboe.

3

Daarnaast heb ik tijdens mijn onderzoek de behoefte aan een mentaliteitsverandering geïdentificeerd. Deze mentaliteitsverandering is gewenst bij de personen die om mensen met schulden heen staan, zoals bijvoorbeeld: vrienden en familie, buurtgenoten, hulpverleners etc. Dit project focust zich voornamelijk op yuppen en dus buurtgenoten van de mensen met schulden uit het Oude Noorden. Of een mentaliteitsverandering plaats kan vinden door dit concept is getest door de campagne met verschillende yuppen te evalueren. Uit deze evaluatie bleek dat de yuppen anders naar mensen met schulden keken na het zien en ervaren van de campagne. Ze voelde zich meer betrokken bij hun hulpbehoevende buurtgenoten en zeiden er nu meer begrip voor te hebben. Ondanks dat het lastig meetbaar is, wijst dit erop dat een mentaliteitsverandering bij de toeschouwer van de campagne plaatsvindt. Omdat nu de campagne slechts met 2 yuppen geëvalueerd is, raad ik aan uitgebreider te testen met verschillende toeschouwers, om zo een goed beeld te kunnen krijgen van de impact van de campagne.

4

Daarnaast moet het concept aansluiten bij zijn context, om zo goed geïmplementeerd te kunnen worden. Dat is bij dit project de wijk het Oude Noorden. In het hoofdstuk Het Oude Noorden is in de paragraaf Wijk Actieplan het plan van de wijk voor komend jaar beschreven.

Een van de 6 punten van dit actieplan is de weg naar schuldhulp makkelijker maken door te zorgen dat mensen weten waar ze heen moeten. De DEBT. campagne doet dat indirect. Hij maakt namelijk door het taboe te verbreken de weg naar praten over schulden makkelijker. Daardoor kan iemand makkelijker om hulp vragen, waardoor de weg naar schuldhulp dus ook makkelijker wordt. Verder draagt dit project nog aan dit punt bij door de bij dit rapport bijgeleverde 'Uit de schuldenkaart' en het 'Schulden woordenboek'. Deze producten dienen beiden voor het kenbaar en begrijpbaar maken van de (schuld)hulpverlening die de wijk te bieden heeft.

Een ander speerpunt op het wijk actieplan is het inclusiever maken van de wijk. Het concept DEBT. draagt hieraan bij door de groep yuppen in contact te laten komen met het verhaal van mensen met schulden. Door meer begrip en betrokkenheid komen beide

groepen dichter bij elkaar. Daarnaast brengt de DEBT. workshop ook verschillende mensen bij elkaar namelijk hulpverleners, mensen met schulden en eventuele andere deelnemers. Daarnaast is de workshop de rest van het DEBT. proces een vorm van activering waarin de deelnemers zich ondersteund voelen, maar ook empowered. Wat ook een van de doelen is van de wijkraad voor een meer inclusieve samenleving.

Daarnaast sluit de DEBT. workshop ook nog aan op het punt Atelier Oude Noorden, waarmee de wijkraad wil zorgen dat men kosteloos kan genieten van buurtactiviteiten. Verder is er nog het speerpunt Duurzamer Oude Noorden waar DEBT. aan bijdraagt door lokaal van restmaterialen producten te creëren.

Kortom het concept DEBT. sluit goed aan bij de speerpunten van de wijk, wat de realisatie van het project sterk zal bevorderen.

AANBEVELINGEN

In deze paragraaf worden enkele verbeterpunten voor het concept genoemd. Daarnaast resten er nog wat elementen die beter getest moeten worden. Ook deze worden in deze paragraaf kort genoemd. De aanbevelingen zijn onder verdeeld in de verschillende stappen van het concept: 1. de creatieve workshop, 2. de producten, 3. de foto en 4. de campagne.

1 De creatieve workshop

In het hoofdstuk de creatieve workshop is al een uitgebreide aanbeveling gedaan. Deze bestaat uit enkele kleine aanpassingen op de workshop inhoud. Daarnaast is er een lijst opgesteld met do's en don'ts voor anderen die de workshop willen geven. Ik raad aan deze te gebruiken voor het geven van een workshop.

2 3 Product en foto

Contact deelnemers

Bij het bespreken van het product en de foto's met de deelnemers van de workshop, viel het me op dat beide deelnemers niet meer wisten wat ze bedacht hadden. Dit was over een tijdsbestek van 1,5 maand. Dat ze het vergeten waren is logisch verklaarbaar. De hoeveelheid stress die zij in hun dagelijks leven hebben is namelijk erg hoog. Om hun betrokkenheid te vergroten raad ik aan om ten eerste de tijd tussen het bedenken van de ideeën en het maken van het product te verkorten. Ten tweede raad ik aan om het heroverwegen van de naam iets naar voren te halen. Tijdens de evaluatie merkte ik namelijk dat de deelnemers zich opnieuw erg betrokken voelden door het brainstormen over een passende naam.

Meer onderzoek

Ten eerste raad ik aan meer onderzoek te doen met verschillende wijkgenoten naar het effect en de impact van de campagne, omdat er nu maar met 2 yuppen geëvalueerd is. Het testen of er een mentaliteitsverandering plaatsvindt staat daarbij centraal. Ook is het belangrijk daarin de onderstaande aanbevelingen mee te nemen, om te kijken of deze aanbevelingen aansluiten bij de evaluaties van meerdere yuppen.

Producten verkopen

Ik raad aan de producten toch te verkopen. Dit zorgt er namelijk voor dat mensen zich meer hechten aan het product en het verhaal erachter. Iemand die het product koopt zal zich meer betrokken voelen bij de campagne. De yuppen gaven namelijk beide aan eerder iets over de campagne te delen (digitaal of in reallife), wanneer ze het product zelf bezitten. Op deze manier zullen er dus meer mensen sneller bereikt worden, maar krijgen mensen met schulden ook meer steun. Zo wordt het taboe sneller doorbroken.

Meer opties naast delen

Ook kwam in de evaluatie naar voren dat de yuppen graag meer opties zouden hebben op de pagina 'Doe mee' op de website. Naast dat ze een post zouden kunnen delen kwamen de volgende opties naar voren:

- Vrijwilliger worden, bijvoorbeeld bij een van de hulpverlenende instanties in de wijk.
 - Product kopen.
 - Doneren.
 - Een luisterend oor zijn voor je burens
- etc.

Een lijst met verschillende grote en kleine bijdragen kan ervoor zorgen dat de yup zelf iets kan kiezen wat bij hem of haar past. Deze optie zou dus meegenomen kunnen worden in de volgende test.

Website redesign

Daarnaast is er tijdens mijn evaluatiesessies nog niet gelet op de UI van de website omdat vooral de UX getest is. Daarom raad ik aan onderzoek te doen naar de UI van de website en deze daarin te verbeteren.

EVALUATIE PROCES

Tijdens dit project heb ik veel geleerd over het ontwerpproces wanneer je met een taboe onderwerp ontwerpt. Het is vooral belangrijk om met voorzichtigheid om te gaan met de persoon die het taboe onderwerp met zich meedraagt. Bij deze personen staat de deur namelijk op een kier en je zult moeten voorkomen dat hij dicht gaat. In dit hoofdstuk evalueer ik op wat ik daarover geleerd heb, om dit in het vervolg in andere projecten te kunnen toepassen. Daarom beschrijf ik eerst hoe mijn proces eruit heeft gezien en waarom. Daarna deel ik de lessen die ik geleerd heb over dit proces.

HET PROCES

Het proces van dit project bestond uit een onderzoeksfase, een designfase en een prototype- & testfase. Voornamelijk op de eerste en laatste zal ik dieper ingaan, omdat ik vooral daar veel contact heb gehad met de doelgroep.

Onderzoeksfase

Mijn project is als het ware begonnen met kennis maken. Ik heb kennis gemaakt met de wijk door er rond te lopen, naar wijkvergaderingen te gaan en wijk evenementen te bezoeken. Door te laten weten waar ik mee bezig was, konden mensen mij in contact brengen met mensen met schulden, hulpverleners of andere initiatieven. Via via kom je namelijk makkelijker binnen. Daarnaast heb ik kennis gemaakt met veel verschillende instanties in de wijk die hulpverlening bieden. Niet alleen om te weten wat ze doen, maar ook om de cliënten te leren kennen. Een aantal daarvan heb ik hun verhaal laten vertellen, om af te tasten wat er allemaal op mijn pad zou gaan komen. Door veel verschillende instanties te spreken, heb ik een totaalbeeld van de problemen binnen schulden hebben en oplossen gekregen. Vervolgens ben ik mensen gaan interviewen, door een contextmapping sessie met ze te doen. De mensen die ik toen gesproken heb zijn allemaal via wijkgenoten of instanties gecontacteerd, daarom is het belangrijk veel mensen te kennen rondom het onderwerp van je project.

Designfase

In de designfase van het project heb ik wat meer afstand genomen van de doelgroep. De reden hiervoor was dat dat voor mij zelf prettiger was, maar ook om de doelgroep niet te overbelasten. Met degene die zelf hadden aangegeven dat ik ze nog benaderbaar waren voor meer vragen heb ik telefonisch contact gehad. Anderen heb ik tijdens deze fase even met rust gelaten.

Prototype- & testfase

Na prototypes van mijn concept te hebben gemaakt ben ik deze gaan testen. Ook het testen heb ik met voorzichtigheid gedaan. Eerst zijn er twee tests uitgevoerd met testgroepen, deze bevatte personen die niets met het taboe onderwerp te maken hadden. Daarna is het prototype geredesigned. Voordat vervolgens een test met de doelgroep is uitgevoerd, heb ik met 2 experts in het vakgebied rondom schulden gepraat. Op deze manier kon het ontwerp en het testplan nog aangescherpt worden. Daarna is het concept getest op de doelgroep: mensen met schulden. De rest van het concept heb ik vervolgens zelfstandig doorontwikkeld. Deze zijn vervolgens nog geëvalueerd met degene die daar open voor stonden. Daarnaast is het gedeelte van het concept dat zich focust op andere wijkbewoners, nog met hen geëvalueerd.

LESSEN OVER HET PROCES

1. Zorg dat je een bekend gezicht bent voor mensen in je doelgroep. Op die manier ben je iemand die ze al een beetje kennen en dus sneller zullen vertrouwen.
2. Wanneer je geen bekend gezicht bent voor de mensen die je wilt spreken, zorg dan dat je via een bekend gezicht bij ze terecht komt. Als een ander al besloten heeft je toe te laten en te vertrouwen, zal de volgende dat snel ook doen.
3. Investeer tijd in het bezoeken van locaties, bijeenkomsten en evenement rondom je topic. Op deze manier kom je op een informele en vrijblijvende manier met mensen in contact, om zo dus een 'bekend gezicht' te krijgen.
4. Neem tijd om eerst iemand te leren kennen. Ga bijvoorbeeld niet meteen een diepte interview doen, maar zorg dat je eerst een beetje achtergrond informatie van de persoon krijgt. Hierdoor kan je beter aanvoelen waar je het wel en niet over kan hebben met deze persoon, wat je helpt met het voorbereiden van je interview.
5. Zorg dat je je doelgroep spreekt/interviewt/een test uitvoert in een voor hem/haar vertrouwde omgeving. Hierdoor zal iemand sneller op zijn gemak zijn waardoor hij/zij meer open zal zijn tijdens het interview.
6. Respecteer ten alle tijden iemands anonimiteit. Probeer daarin niet te veel de grenzen op te zoeken. Denk daarom goed na of je een foto echt nodig hebt. En waarom? Als het gaat om dat de lezer van je verslag een beeld van een persoon heeft, kan je dat dan ook op een andere manier bereiken?
7. Onderschat de kennis van mensen in het vakgebied niet, ook al wil jij het totaal anders doen dan zij of ben je het niet met ze eens. Luister naar wat ze je aanraden, maar volg dat vervolgens niet letterlijk op. Probeer daarentegen te begrijpen waar hun advies/sceptische houding vandaan komt en probeer daar vervolgens op in te spelen.
8. Geef jezelf de tijd en ruimte om meerdere dingen te proberen. Ben je bang dat bepaalde dingen te heftig zijn voor je doelgroep, bouw het dan stapsgewijs op. Als je jezelf, dus ook in je planning, meerdere pogingen geeft om iets te bereiken, kan je steeds een stapje verder gaan. Op die manier kan je voorzichtig naar je doel toewerken.
9. Zorg dat je goed in de gaten blijft houden wat mensen nodig hebben. Vooral wanneer het onderwerpen betreft waarin stress een grote rol speelt, zullen mensen daar zelf namelijk erg op gefocust zijn. Hierdoor ontstaan snel misvattingen over wat de meerwaarde is voor mensen om deel te nemen aan jouw onderzoek/test. Omdat jij mensen niet altijd kan geven wat ze nodig hebben, moet je duidelijk zijn dat dat zo is. Maar ook kan je ze vertellen wat je ze wel kan bieden (in bijvoorbeeld een interview of prototype test). Hiermee zorg je ervoor dat iedereen verwachtingen op een lijn liggen en mensen zich niet belazerd voelen wanneer ze hebben deelgenomen.
10. Respecteer het als een ander (een tussenpersoon) de inschatting maakt dat iets wat jij wil te veel gevraagd is van een persoon die zij kennen. Ook voor deze tussenpersoon kan de deur op een kier staan. Het laatste wat je wilt bereiken is dat de deur voor mensen, die dichtbij je doelgroep staan, dicht gaat.
11. Wanneer het volgens een tussenpersoon beter is niet zelf in contact te zijn met een persoon binnen je doelgroep, kan je altijd nog vragen of deze tussenpersoon als onderzoeker wil fungeren. Samen kan je nadenken over of deze tussenpersoon bijvoorbeeld bepaalde vragen wél zou kunnen en willen stellen.
12. Nu lijkt het misschien alsof iemand interviewen bijna onmogelijk is, maar stiekem zullen mensen het best fijn vinden om eens over dat onderwerp te praten waar ze met bijna niemand over kunnen praten. Zij hebben ook wel eens een luisterend oor nodig. Zorg daarom vooral dat je luistert, begrip toont en niet oordeelt.

BRONNENLIJST

Accessibility (z.d.). Leesniveau. Geraadpleegd van <https://www.accessibility.nl/kennisbank/tools/leesniveaue-tool/leesniveaue>

ACM (z.d.). Toolkit incasso voor (schuld)hulpverleners. Geraadpleegd van <https://www.acm.nl/nl/onderwerpen/verkoop-aan-consumenten/toolkit-incasso-voor-schuldhelpverleners>

AD (2019). Hoe Rotterdam het schuldenprobleem radicaal anders aanpakt. Geraadpleegd van <https://www.ad.nl/rotterdam/hoe-rotterdam-het-schuldenprobleem-radicaal-anders-aanpakt~aa5ac256/?fbclid=IwAR2qje4zAI2GZ1yxqbNnjTzJoZ5xAXMSihJTmxmLihPGaii8t53PqKdmFk4>

Arnsten, A. F. (2009) Stress signalling pathways that impair prefrontal cortex structure and function. *Nature Reviews Neuroscience*, 10(6), 410-422.

Boer, F. (2018). Nederlanders hebben hoogste hypotheekschuld van Europa. Geraadpleegd van <https://www.hypotheekrente.nl/nederlanders-hebben-hoogste-hypotheekschuld-van-europa/>

Bouhalhoul, R. & de Jong, M. (2000). *Vechten tegen de witte wind* (1e druk). Rotterdam, Nederland: Gemeente Rotterdam.

Bregman, R. (2018). Basisinkomen de utopie van gratis geld in 14 vragen en antwoorden. Geraadpleegd van <https://decorrespondent.nl/10065/basisinkomen-de-utopie-van-gratis-geld-in-14-vragen-en-antwoorden/4469904998625-a8a45588>

Bureautaal (2019) Eenvoudig Nederlands. Geraadpleegd van <https://www.bureautaal.nl/eenvoudig-nederlands-26>

BureauWSNP (2007). Monitor WSNP 3de meting. Geraadpleegd van <http://www.bureauwsnp.nl/binaries/content/assets/wsnp/onderzoek/monitor-wsnp-3de-meting.pdf>

Blokker, E. (2019). Hoe 269.000 euro uitgegeven wordt om een schuld van 14.000 op te lossen. Geraadpleegd van <https://www.brainwash.nl/bijdrage/hoe-269000-euro-uitgegeven-wordt-om-een-schuld-van-14000-euro-op-te-lossen>

Consuwijzer (z.d.). Incassokosten. Geraadpleegd van <https://www.consuwijzer.nl/thema/incassokosten>

Desmet, P. M. A., & Fokkinga, S.F. (2019). *Innovation by Emotion*. Manuscript in voorbereiding.

Donaldson, M. (2017). Plutchik's Wheel of emotions. Geraadpleegd van <https://www.6seconds.org/2017/04/27/plutchiks-model-of-emotions/>

Elings, M (2019). Je kunt niet achter elke voordeur controleren of de post wordt opengemaakt. Geraadpleegd van <https://nos.nl/nieuwsuur/artikel/2271652-je-kunt-niet-achter-elke-voordeur-controleren-of-de-post-wordt-opengemaakt.html>

Frederik, J. (2017). De schuldsanering is vernederend duur en ineffectief, maar het kan anders. De Correspondent, Schuldenindustrie. Geraadpleegd van <https://decorrespondent.nl/6162/de-schuldsanering-is-vernederend-duur-en-ineffe>

Frederik, J. (2017) Onderteken dit manifest en maak Nederland schuldvrij! De Correspondent, Schuldenindustrie. Geraadpleegd van <https://decorrespondent.nl/7407/onderteken-dit-manifest-en-maak-nederland-schuldvrij/3289477031775-fbd707b1>

Frekerik, J. (2018). Welkom in Nederland bureaucratieland waar de overheid 242.033 mensen moet helpen om de overheid te begrijpen. Geraadpleegd van <https://decorrespondent.nl/8230/welkom-in-nederland-bureaucratieland-waar-de-overheid-242-033-mensen-moet-helpen-om-de-overheid-te-begrijpen/3654974479750-f61bae4b>

Gemeente Rotterdam (2018). Staat van de stad: feiten en cijfers over Rotterdam. Geraadpleegd van <https://evr010.nl/staat-stad-2018/>

Gemeente Rotterdam (2018). Wijkagenda Oude Noorden 2018-2022. Geraadpleegd van [https://www.watdoetdegemeente.rotterdam.nl/wijken/wijkagenda-oude-noorden/Wijkagenda-Oude-Noorden-\(template\)+aanbiedingsbrief.pdf](https://www.watdoetdegemeente.rotterdam.nl/wijken/wijkagenda-oude-noorden/Wijkagenda-Oude-Noorden-(template)+aanbiedingsbrief.pdf)

Gemeente Rotterdam (z.d.). Sterke schouders, sterke stad. Geraadpleegd van <https://www.rotterdam.nl/wonen-leven/sterke-schouders/>

Gemeente Rotterdam (2019). Rotterdam gaat de strijd aan met foute incassopraktijken. Geraadpleegd van https://www.persberichtenrotterdam.nl/bericht/2726/Rotterdam-gaat-de-strijd-aan-met-foute-incassopraktijken/?fbclid=IwAR37itIwgZ2m_00v_zCFXvN6QGMjgNlwaR5RFnajVkJvzDjWvAQ7lmEwXE

Geurs, R. (2018, 21 september). Persoonlijk interview.

Harari, Yuval N. (2015). Sapiens: a brief history of humankind. New York, United States: Harper.

Heij, K. & Visser, W. (2006). Schrijven in eenvoudig Nederlands. Den Haag, Nederland: SDU uitgevers.

Idem (2016). Feitenkaart armoede: Armoede en schulden in Rotterdam. Geraadpleegd van <https://idemrotterdam.nl/wp-content/uploads/2016/12/Feitenkaart-armoede-en-schulden-in-Rotterdam-webversie.pdf>

Idem (z.d.). Gebiedsbeeld Noord. Signalen over integratie, discriminatie, v/m-emancipatie en lhbt-emancipatie uit Noord. Geraadpleegd van <https://idemrotterdam.nl/wp-content/uploads/2018/02/Gebiedsbeeld-Noord-def.pdf>

Incasso Keurmerk (2019). Maatschappelijk verantwoord incasseren voor de hele branch. Geraadpleegd van https://www.nvio.nl/files/documents/documenten/NVI_Incasso_Keurmerk_A4_Online.pdf

Kamphuis, B. (2019). Overheid maakt het voor mensen die in de schulden zitten vaak erger. Geraadpleegd van <https://nos.nl/artikel/2271153-overheid-maakt-het-voor-mensen-die-in-schulden-zitten-vaak-erger.html>

Klamer, A. & van Dalen, H. (2015). Geld (1e druk). Amsterdam, Nederland: Amsterdam university press.

Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (z.d.). Kosten. Geraadpleegd van <https://www.kbvg.nl/2297/ik-heb-schulden/kosten.html>

Marisa, L. (2018). Nederlanders hebben een enorme hypotheekschuld maar met creditcards en persoonlijke leningen zijn ze voorzichtig. Geraadpleegd van <https://www.businessinsider.nl/nederlanders-hebben-een-enorme-hypotheekschuld-maar-met-creditcards-en-persoonlijke-leningen-zijn-ze-voorzichtig/>

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2008). Hulp bij schulden. Geraadpleegd van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/armoedebestrijding/vraag-en-antwoord/hoe-kom-ik-van-mijn-schulden-af>

Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). Schaarste: hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen. Amsterdam, Nederland: Maven.

Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (z.d.) Minnelijke schuldhulpverlening. Geraadpleegd van <https://www.nvvk.eu/minnelijke-schuldhulpverlening>

NVIO (2019). Leden. Geraadpleegd van <https://www.nvio.nl/leden>.

NVVK (2017). Oproep aan nieuw kabinet. Geraadpleegd van <https://www.nvvk.eu/k/n235/news/view/6811/3481/oproep-aan-nieuw-kabinet.html>

Nibud (z.d.). In 6 stappen schuldenvrij! Geraadpleegd van <https://www.zelfjeschuldenregelen.nl>

NOS (2018). Gormah kon niet lezen en kreeg zo een schuld van 50.000 euro. Geraadpleegd van <https://nos.nl/artikel/2228527-gormah-kon-niet-lezen-en-kreeg-zo-een-schuld-van-50-000-euro.html>

NOS (2019). Kabinet wil boete op boete voor mensen met schulden aanpakken. Geraadpleegd van <https://nos.nl/artikel/2271975-kabinet-wil-boete-op-boete-voor-mensen-met-schulden-aanpakken.html>

Panteia (2015). Huishoudens in de rode cijfers 2015. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden. Zoetermeer, Nederland: Panteia.

RoSa (2017). Manifest voor een nieuw en rechtvaardig armoede beleid. Geraadpleegd van https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwi58uHdraTgAhUoM-wKHQguAfYQFjAAegQIBhAC&url=https%3A%2F%2Fwww.rosarotterdam.nl%2Fman.docx&usg=AOvVaw1F5SBuOa-B_ZCzGE3415b4y

RTV Rijnmond (2017). Rotterdam gaat mensen met schulden helpen. Geraadpleegd van <https://www.rijnmond.nl/nieuws/162833/Rotterdam-gaat-mensen-met-schulden-helpen>

Strick, M. (2018). Literaire top 10 Lachen in de letteren. De volkskrant, V zomer magazine. Geraadpleegd van <https://www.volkskrant.nl/cultuur-media/de-grappigste-fragmenten-uit-de-nederlandse-literatuur~b7d2dfe1/>

Sylbing, S., & Gould, E. (2016). Schuldig. Amsterdam, Nederland: Human.

Tassoul, M. (2009). Creative Facilitation. Delft, Nederland: VSSD

Tiemeijer, W. (2016). Eigen schuld, een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden. Amsterdam, Nederland: Amsterdam University Press

van der Laan, S. (2017). Nog nooit was de hypotheek zo hoog, is dat erg? Geraadpleegd van <https://www.elsevierweekblad.nl/economie/achtergrond/2017/11/nooit-was-de-hypotheek-zo-hoog-is-dat-erg-561796/>

VNG (2016). Naar een betere aanpak voor armoede en schulden. Geraadpleegd van <https://vng.nl/files/vng/20160405-schuldhulp-pamflet.pdf>

VNG (2016). Nu echt tijd voor maatregelen beschermingsbewind. Geraadpleegd van <https://vng.nl/onderwerpenindex/werk-en-inkomen/armoedebeleid-en-schuldhulpverlening/nieuws/nu-echt-tijd-voor-maatregelen-beschermingsbewind>

Wiedenbrugge, M. en van Katwijk, M. (2017). Problematische schulden in Nederland. Geraadpleegd van https://www.creditexpo.nl/wp-content/uploads/2017/12/WP_Problematische-schulden-in-Nederland_Marcel-Wiedenbrugge_Marco-van-Katwijk_FINAL_12DEC2017.pdf

AFBEELDING BRONNENLIJST

Afbeelding 1: Sleeuwits, M. (2018). Een installatie van schuldenpost. Geraadpleegd van <https://decorrespondent.nl/8296/zelfs-de-vvd-staatssecretaris-begint-te-schuiven-onze-campagne-om-de-schuldenindustrie-te-veranderen-slaat-aan/3684285332200-0dee3797>

Afbeelding 3: Panteia (2015). Huishoudens in de rode cijfers 2015. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden.

Afbeelding 7: Weemaels, D. (z.d.). Five euro note close-up. Geraadpleegds van https://unsplash.com/photos/ZKVBm2_Dp84

Afbeelding 6: Brinkhorst, J. (z.d.). Coin, money, dime and light. Geraadpleegd van https://unsplash.com/photos/6tG_liBojOk

Afbeelding 9: Knibbeler, S. (2018). Installatie van schuldenpost. Geraadpleegd van <https://decorrespondent.nl/8230/welkom-in-nederland-bureaucratieland-waar-de-overheid-242-033-mensen-moet-helpen-om-de-overheid-te-begrijpen/3654974479750-f61bae4b>

Afbeelding 10: Marisa (2018). What types of personal debt does your country have? Geraadpleegd van <https://www.businessinsider.nl/nederlanders-hebben-een-enorme-hypotheekschuld-maar-met-creditcards-en-persoonlijke-leningen-zijn-ze-voorzichtig/>

Afbeelding 11: Gemeente Rotterdam (2018) Wijkprofiel van het Oude Noorden. Geraadpleegd van <https://wijkprofiel.rotterdam.nl/nl/2018/rotterdam/noord/oude-noorden>

Afbeelding 16: Brief van incassobureau Plaggemars. Geraadpleegd van eigen correspondentie

Afbeelding 29: Maria, L. (2018). Vergeten voordeuren, een antropologisch fotoproject over armoede. Geraadpleegd van <http://www.vergetenvoordeuren.nl>

Afbeelding 41: Tsumura, K. (1994). Final home. Geraadpleegd van <https://www.are.na/jil-berenblum/body-gllp1wp9ulw>

Afbeelding 57: Mora, E. & Wegener, K. (z.d.). Fit for fun magazine. Geraadpleegd van <https://www.elenamora.com/projects/fit-for-fun-magazine/>

Afbeelding 58: Deppe, A. (z.d.). Thomas Porzellan loft by rosenthal photo. Geraadpleegd van <http://www.annedeppe.de/table-stories/2017/11/13/thomas-porzellan-loft-by-rosenthal-photo-anne-deppe-setdesign-studio-rifa-1>

Afbeelding 59: Onbekend (z.d.). Lyngby Vase Copenhagen grun. Geraadpleegd van <https://nl.pinterest.com/pin/316307573825931541/?lp=true>

Afbeelding 61: Kim, H. (2018). OI Lamp. Geraadpleegd van <https://www.designindaba.com/articles/creative-work/hayoung-kim's-lamps-draw-inspiration-handheld-fans>

Afbeelding 64: Onbekend (z.d.). Glitter pinata. Geraadpleegd van <https://nl.pinterest.com/pin/406520303865075100/>

Afbeelding 69: Lovt (z.d.). Result Stoel Chair Friso Kramer Ahrend 1968 Vintage. Geraadpleegd van <http://www.lovt.nl/shop/result-chair-stoel-friso-kramer-ahrend-1965/>

Afbeelding 70: van Aubel, M. (2013). Wellproven chair. Geraadpleegd van <https://marjanvanaubel.com/well-proven-chair-2/>

Afbeelding 72: Jongerius, H. (2017). The color catchers. Geraadpleegd van <http://www.jongeriuslab.com/work/breathing-colour-the-colour-catchers>

Afbeelding 73: Wandschappen (2017). Salone del Mobile Milano 2017. Geraadpleegd van <http://www.wandschappen.nl/project/invitation-show-at-ventura-xv-milano-4-9-april-2017/>

Afbeelding 75: Tsumura, K. (1994). Final home. Geraadpleegd van <https://nl.pinterest.com/pin/567242515539363201/?lp=true>

Afbeelding 77: Bang & Olufsen (z.d.). Beoplay h8i. Geraadpleegd van <https://www.bang-olufsen.com/nl/headphones/beoplay-h8i>

Afbeelding 78: Urbanears (z.d.). Plattan 2 Bluetooth
Geraadpleegd van [http://images.urbanoutfitters.com/is/image/UrbanOutfitters/18385179kk_061_b?\\$xlarge\\$&defaultImage=](http://images.urbanoutfitters.com/is/image/UrbanOutfitters/18385179kk_061_b?$xlarge$&defaultImage=)

Afbeelding 80: Tom Dixom™ (z.d.). Geraadpleegd van <https://nl.pinterest.com/pin/342484746635110316/?lp=true>

Afbeelding 81: Luna, L (z.d.). Hormigón concrete pendant lamps created for Namuh. Geraadpleegd van <https://weandthecolor.com/product-and-interior-design-by-luis-luna/60753>

Afbeelding 83: Hay (z.d.). Hay tray bijzettafel. Geraadpleegd van <https://decovert.eu/collections/furniture/products/hay-tray-table-30x30?ls=nl&cache=false&curr=eur>

Afbeelding 84: Made.com (z.d.). Elnaz bijzettafel, koper en wit marmer. Geraadpleegd van <https://www.made.com/nl/elnaz-bijzettafelset-koper-en-wit-marmer-1>

BIJLAGEN



**EEN ONTWERP VOOR HET ONDERSTEUNEN VAN MENSEN
MET SCHULDEN BIJ HET DOORBREKEN VAN HET TABOE,**
door hun persoonlijke behoeften te beantwoorden.

I. INTERVIEW STERKE SCHOULDERS

Het programma Sterke Schouders Sterke Stad brengt initiatieven, die het evenwicht tussen de oorspronkelijke en soms hulpbehoevende bevolking en de zelfstandige en vaak nieuwe bevolking van een wijk bevorderen, in kaart en brengt ze met elkaar in verbinding.

Literatuuronderzoek toont aan dat als er meer hoogopgeleiden naar de stad komen, zij economische en sociale kracht meebrengen en soms ook rolmodel kunnen zijn. Tegelijkertijd kunnen er verdringingseffecten zijn en conflicten met oorspronkelijke bewoners.

In Rotterdamse wijken blijken de verschillende bevolkingsgroepen echter prima naast elkaar te leven. Ik praat met Roy Geurs van Sterke Schouders om erachter te komen hoe dit in de praktijk gaat en hoe de gemeente het stimuleert.

Interview samenvatting

Onderdeel	Inhoud
Inleiding	Onderwerp - Sterke Schouders Geïnterviewde - Roy Geurs, strategisch adviseur maatschappelijke ontwikkeling, gemeente Rotterdam - Sterke Schouders Datum - 21 september 2018 Duur - 1 uur 30 min Locatie - in stadhuis Rotterdam.
Kern	Nuttige quotes: "uit onderzoek blijkt dat degene die initiatieven nemen mbt het bij elkaar brengen van hoger en lager opgeleiden altijd hoger opgeleiden zijn die persoonlijke motivatie hebben door bijvoorbeeld armere familie of dat ze zijn opgegroeid in zo'n wijk." "de behoeften van hoogopgeleiden zijn anders dan laagopgeleiden, daar komt de meeste frictie door." + Zie aantekeningen
Afsluiting	Sfeer, gedrag - Open, eerlijk. Betrouwbaarheid - veel ervaring op gebied van maatschappelijke ontwikkeling, wel vanuit gemeentelijk perspectief, dus meer beleidsvoerend dan vanuit de mens. Afspraken - Op de hoogte houden van gang van zaken, met name als het de kant van burens helpen onderling op gaat.

Overige aantekeningen

Wat?

Er zijn veel mensen in de stad die geen startkwalificatie hebben. Dat betekent dat ze geen mbo 2 hebben gehaald. Deze groep heeft veel ondersteuning. Daar is gemeente Rotterdam veelal op gefocust, maar de wegen voor hoogopgeleiden die minder steun behoeven zijn er nog niet echt. Vooral die hoogopgeleiden ondernemen initiatieven om de lager en hoger opgeleiden bij elkaar te brengen. Wij willen de wegen voor hun vrij maken.

Wij willen verzamelen en verbinden, daarmee willen we alle initiatieven bij elkaar brengen. Wij willen informeren en inspireren, aanjagen en adviseren, zodat mensen de kans krijgen en nemen hun initiatief van de grond te krijgen.

Hoe?

Wij doen dit door magazines met voorbeelden uit te geven. Daarvoor hebben we de behoeften onderzocht van hoogopgeleiden. Aan deze behoeften hebben we invulling gegeven met personas. Deze kunnen anderen inspireren om ook met een initiatief aan de slag te gaan. Vele van de deelnemers zeggen diversiteit in hun wijk juist leuk te vinden, We proberen er dan ook voor te zorgen dat de diversiteit behouden wordt.

Why?

Wij vinden het belangrijk dat de infrastructuur van de stad ook meer voor hoogopgeleiden kan worden ingericht. zodat de wegen vrij komen voor hen om initiatieven te starten. Daarmee willen we voorkomen dat er echte gentrification plaats vindt die zorgt voor een scheiding tussen de bevolkingsgroepen. We willen de leegloop van de armere voorkomen Door de kwetsbare mensen te helpen vanuit de buurt. Die hebben namelijk een netwerk met kansen.

Contact

Mensen kunnen via Citylab 010 een aanvraag doen voor subsidie voor innovatieve ideeën. Verder kunnen ze via de tijdschriften in contact komen met Gemeente Rotterdam.

Volgend onderzoek

Ons volgende onderzoek zal gaan over wat voor initiatieven die verdere menging kunnen bevorderen. Wie is daar mee bezig? is er al meer over bekend? Maar ook over een gezamenlijk belang nodig, wat bindt mensen?

- Sporten bijv. met sport toestellen.
- Koor, samen zingen.

Conflicten tussen beide groepen

Die komen niet echt voor, maar incidenten wel. Die kunnen wel gaan schuren in een wijk. De incidenten gaan vaak over het hebben van andere belangen. Bijvoorbeeld de yuppen die op tijd willen slapen en de oude bewoners die tot laat in een voetbalkooi aan het voetballen zijn, wat veel lawaai maakt. Daarnaast heeft versbeton.nl een artikel geschreven over

onderzoeker uit Amsterdam die de verhuisbewegingen van Rotterdammers onderzocht. Daaruit blijkt dat vooral armere mensen wegtrekken uit gegentrificeerde wijken. Hoe dat in het Oude Noorden zit weet R. Geurs niet.

Bij elkaar brengen

De gemeente gelooft dat sterke schouders juist iets kunnen brengen, namelijk het contact onderling. Er moet voorkomen worden dat er frictie komt en dat de groepen te gescheiden worden. De behoefte daaraan lijkt niet echt vanuit de armen te komen, maar echt vanuit de gemeente. De groep yuppen die goed bij deze wens aansluit blijken vaak yuppen te zijn die zelf iets met het onderwerp hebben. Bijvoorbeeld doordat ze oorspronkelijk uit de wijk komen, of zijn opgegroeid in armoede of doordat ze sociaal werk doen.

Armere mensen

Er is niet veel kennis bij de gemeente over hoe de armere klasse het best geholpen is. Maar het is volgens R. Geurs vooral een proces van proberen. Ook is er weinig kennis over wat er bijvoorbeeld allemaal al in het Noorden gebeurd op het gebied van armoede. Daarom vinden we dat er een armoede platform zou moeten zijn. Zodat je kan vinden wat er allemaal in de wijk wordt aangeboden.

Omgeving: andere initiatieven waar jullie cliënten mee in contact zijn of waar jullie mee samen werken?

Armoede platform voor Noord zou er moeten zijn, zodat je kan vinden wat er allemaal in de wijk wordt aangeboden. Er is wel een armoedeplatform Rotterdam. www.armoedeplatformrotterdam.nl.

II. ONS GELD

Geld is grofweg te onderscheiden in 2 verschillende groepen: chartaal en giraal geld. Chartaal geld is contant geld wat in de handen is van het publieke domein; de burger, ondernemingen. Giraal geld is digitaal geld. Dit is het geld wat bij de banken staat. Giraal geld is eigenlijk een schuld. Het bedrag wat op jouw rekening staat is namelijk het bedrag dat de bank aan jou verschuldigd is. Deze banken kunnen geld scheppen, door het uitlenen van digitaal geld aan bedrijven of burgers. Dat geld wat de bank zo digitaal gecreëerd heeft, is dus op hun eigen balans aan de andere kant een schuld. Wel betaald de klant die het geld geleend heeft over de jaren heen rente over het geleende geld bedrag. Op deze manier wordt er dus met het gecreëerde geld, nog meer geld verdient. Wat dus vaak ook betekent dat de rijken verdienen aan de armen.

Volgens stichting Ons Geld (2019) brengt dit systeem veel problemen met zich mee. Volgens hen krijgen de commerciële banken hierdoor veel macht over de politiek en de samenleving. Daarnaast zorgt het soms creëren van veel geld en op een ander moment creëren van minder geld ervoor dat onze economie erg instabiel is. Daarom ook dat er telkens weer crisissen zijn. Ook zegt stichting Ons Geld (2019) dat de hoge schulden die ontstaan bij geldschepping, druk leggen op onze samenleving, ze zouden onrecht en stagnatie als gevolg hebben. Daarbij wordt door het hebben van hoge schulden aangestuurd op inflatie, wat uiteindelijk alleen maar nog meer schulden als gevolg heeft (Ons Geld, 2019). Ook zijn in dit systeem private en publieke belangen sterk met elkaar verweven. Hierdoor kunnen de commerciële banken een wetgeving afdwingen die hen goed uitkomt, om zo nog meer geld te kunnen verdienen. Volgens Ons Geld (2019) wordt het geldsysteem steeds complexer door als deze wet en regelgeving, waardoor zelf veel politici het systeem niet meer begrijpen. Hierdoor krijgen de banken dus de vrijheid om te doen wat ze willen.

Daarom pleit stichting Ons Geld (2019) voor een ander geldsysteem. Een met digitaal contant geld. Waarin digitaal geld dus geen schuld meer is, en banken niet zomaar geld kunnen scheppen.

III. INCASSO BRIEVEN

Wanneer te laat wordt voldaan aan de factuur van de leverancier zal deze door middel van meestal 3 betalingsherinnering, proberen de klant te laten betalen. Meestal probeert de schuldeiser naarmate de tijd vordert, de druk op de klant op te voeren. Dit gebeurt door middel van verschillend taalgebruik per betalingsherinnering. Maar ook door het gebruik van een andere opbouw van de brief. Dat is duidelijk te zien in de praktijkvoorbeelden van schuldeiser Thuisvaccinatie.nl, in afbeelding 1, 2 en 3.

Geachte heer/mevrouw,

Uit onze administratie is gebleken dat onderstaande factuur **nog niet (volledig) is voldaan**. Constatering


Factuur [REDACTED]

Geadresseerde:	[REDACTED]
Factuurnummer:	[REDACTED]
Factuurdatum:	17-07-2018
Vervaldatum:	31-07-2018

Factuurbedrag:	€100,95
Ontvangen betalingen:	€0,00

Openstaand: €100,95

Wij verzoeken u vriendelijk het openstaande bedrag van **€100,95** **zo spoedig mogelijk** over te maken naar **NL59 ABNA 0549 5141 98** t.n.v. **Thuisvaccinatie B.V.** o.v.v. **2018-35525**. Vriendelijk verzoek, doch licht dringend verzoek.



Wilt u de gegevens inzien, downloaden of reageren op de factuur? [Bekijk online het factuurdossier](#).

Mocht uw betaling reeds onderweg zijn, dan verzoeken wij u deze herinnering als niet verzonden te beschouwen.

Met vriendelijke groet,
Thuisvaccinatie B.V.

Thuisvaccinatie.nl
Reisvaccinatie aan huis

Afbeelding 17: Eerste betalingsherinnering.

In afbeelding 1 is een eerste betalingsherinnering hierin wordt eerst geconstateerd dat de betaling nog niet voldaan is, waarna vervolgens een vriendelijk verzoek wordt gedaan tot betaling.

Geachte heer/mevrouw,

Uit onze administratie is gebleken dat onderstaande factuur **nog steeds niet (volledig) is voldaan.**

Iets dringender, kan overkomen als boos/teleurgesteld.

Factuur

Geadresseerde: [REDACTED]
Factuurnummer: [REDACTED]
Factuurdatum: 17-07-2018
Vervaldatum: 31-07-2018

Factuurbedrag: €100,95
Ontvangen betalingen: €0,00

Openstaand: €100,95

Wij verzoeken u vriendelijk het openstaande bedrag van **€100,95** **zo spoedig mogelijk** over te maken naar **NL59 ABNA 0549 5141 98** t.n.v. **Thuisvaccinatie B.V. o.v.v. 2018-35525.**

Vriendelijk verzoek, doch licht dringend verzoek.



Wilt u de gegevens inzien, downloaden of reageren op de factuur? [Bekijk online het factuurdossier.](#)

Mocht uw betaling reeds onderweg zijn, dan verzoeken wij u deze herinnering als niet verzonden te beschouwen.

Met vriendelijke groet,

Thuisvaccinatie B.V.

Thuisvaccinatie.nl

Reisvaccinaties aan huis

Afbeelding 2: Tweede betalingsherinnering: na teleurstellende constatering een vriendelijk verzoek tot betaling.

In afbeelding 2 is een tweede betalingsherinnering te zien, hierin wordt meer nadruk gelegd op de constatering dat er nog niet betaald is door 'nog steeds niet' te gebruiken. Dit kan teleurgesteld of boos overkomen, waardoor het verzoek tot betalen meer dringend is. Daarna volgt weer het verzoek tot betalen die op eenzelfde manier verwoord is als tijdens de eerste herinnering.

Geachte heer/mevrouw,

Tot onze spijt heeft u, **ondanks eerder(e) verzoek(en)**, het openstaande factuurbedrag nog niet voldaan. Hiervoor heeft u inmiddels ruimschoots de tijd gehad. U bent op dit moment met betaling **in verzuim**.

Tragische constatering
Zwaarder verwijt


Factuur [REDACTED]

Geadresseerde:	[REDACTED]
Factuurnummer:	[REDACTED]
Factuurdatum:	17-07-2018
Vervaldatum:	31-07-2018

Factuurbedrag:	€100,95
Ontvangen betalingen:	€0,00
Openstaand:	€100,95

We stellen u nog **14 dagen** in de gelegenheid om het verschuldigde bedrag van **€100,95** over te maken naar **NL59 ABNA 0549 5141 98** t.n.v. **Thuisvaccinatie B.V. o.v.v. 2018-35525**.

Verzoek met specifiek tijdslimiet.



Mochten wij uw betaling niet binnen de gestelde termijn ontvangen, dan maken wij aanspraak op vergoeding van kosten. Naast bovenstaande hoofdsom bent u dan incassokosten en indien van toepassing de wettelijke of contractuele rentevergoeding verschuldigd.

De **incassokosten** zullen **€40,00** bedragen.

Indien uw betaling niet binnen de eerder genoemde **14 dagen** ontvangen is zal de factuur als incasso behandeld worden en zullen wij deze uit handen geven aan Payt. De termijn van 14 dagen vangt aan de dag na bezorging van deze laatste herinnering.

Dreiging met incasso bureau en incassokosten.

Meer persoonlijke/emotionele manier van aanspreken

Wij hopen echter dat u voor een tijdige betaling zorgt en dat hiermee de incassomaatregelen achterwege kunnen blijven.

Wilt u de gegevens inzien, downloaden of reageren op de factuur? [Bekijk online het factuurdossier.](#)

Mocht uw betaling reeds onderweg zijn, dan verzoeken wij u deze herinnering als niet verzonden te beschouwen.

Met vriendelijke groet,

Thuisvaccinatie B.V.

Thuisvaccinatie.nl
Aanspreekpunt van Klant

Thuisvaccinatie B.V. maakt voor debiteurenbeheer gebruik van [Payt](#).

Afbeelding 3: Derde en laatste betalingsherinnering: na tragische constatering een verwijt en een verzoek tot betaling met tijdsdruk. Daarna nog een dreiging met incassobureau en incassokosten.

In afbeelding 3 is de derde en, bij de meeste bedrijven, de laatste betalingsherinnering te zien. Hierin wordt begonnen met een nog zwaarder verwijt op de constatering dat nog niet betaald is. Ook wordt er emotioneel op de klant ingespeeld door te vermelden dat hij/zij al ruimschoots de tijd heeft gehad om te betalen. Daarna volgt een betalingsverzoek met een specifiek tijdslimiet van 14 dagen. Waarna er gedreigt wordt met incassokosten en het overdragen aan een incassobureau als dit tijdslimiet overschreden zal worden. Daarna wordt de klant nog eens op een iets meer emotionele/ persoonlijke en vriendelijke manier aangesproken door te een wens naar de klant toe uit te spreken met 'wij hopen ..'.

Opvallend aan de brieven van incassobureaus is dat ze erg ingewikkeld taalgebruik bevatten. Daarnaast stellen ze zich vervolgens niet verantwoordelijk voor het juist overkomen van de informatie. In afbeelding 4. is een analyse van de opbouw van de brief van incassobureau Plaggemars te vinden. In afbeelding 5 is een analyse van d het ingewikkelde taalgebruik van de brief van het incassobureau Plaggemars te vinden.

Geachte mevrouw [REDACTED]

Inzake bovengenoemde vordering is, overeenkomstig bijgesloten specificatie, door u nog steeds een bedrag verschuldigd van **€ 480.74**.

Probleem stelling

Uw remise ten gunste van onze derdengeldenrekening 46.83.48.271, dan wel acceptabel betalingsvoorstel hiervoor, zien wij graag **omgaand** tegemoet, bij gebreke waarvan u ons geen andere keuze laat dan tot dagvaarding over te gaan.

Betalingsoptie + dreigement

In dat geval zal de vordering nog eens worden verhoogd met een niet onaanzienlijk bedrag aan gerechtskosten.

Dreigement

Vertrouwende dat ook u echter een minnelijke afwikkeling prefereert verblijven wij, met vriendelijke groet,

Afsluiting

W. van Ham

Incassoteam I

Telefoonnummer: 035-5411201

Plaggemars Incasso
Postbus 201, 3740 AE Baarn
Faxnummer: 035-5422783
E-mailadres: info@plaggemars.nl

ABN Amro: 46.83.48.271 tny
St.Derdengelden Plaggemars
IBAN-code: NL22ABNA0468348271
BIC-CODE: ABNANL2A
VAT-BTW: NL 8132.26.703 B01

Incassobureau Plaggemars B.V., K.v.K.: 32102527

De informatie verzonden met dit bericht is uitsluitend bestemd voor degene aan wie het is geadresseerd en kan vertrouwelijke en/of privacygevoelige informatie bevatten. Als u niet de geadresseerde bent, is het u niet toegestaan die informatie te gebruiken, te verspreiden of daaraan op enigerlei wijze bekendheid te geven. Mocht u dit bericht abusievelijk hebben ontvangen, dan verzoeken wij u ons daarvan onmiddellijk in kennis te stellen en dit bericht onverwijld te vernietigen.

Plaggemars Incasso staat niet in voor het bij de ontvanger juist en volledig overkomen van de informatie verzonden met dit bericht.

Plaggemakers stelt zichzelf niet verantwoordelijk voor of deze, moeilijke brief, begrepen wordt door de ontvanger..

Afbeelding 4: Analyse van samenstelling van brief van incassobureau Plaggemars.

Geachte mevrouw [REDACTED]

Wat betreft

hetgeen geist is

afpraak die beide partijen bindt

Inzake bovengenoemde vordering is, overeenkomstig bijgesloten specificatie, door u nog steeds een bedrag verschuldigd van € 480.74.

Uw overmaking van geld

rekening met geld dat een ander bedrijf toebehoort

Uw remise ten gunste van onze derdengeldenrekening 46.83.48.271, dan wel acceptabel betalingsvoorstel hiervoor, zien wij graag omgaand tegemoet, bij gebreke waarvan u ons geen andere keuze laat dan tdt dagvaarding over te gaan.

oproep om voor de rechter te verschijnen

meteen onze kant op komen

In dat geval zal de vordering nog eens worden verhoogd met een niet onaanzienlijk bedrag aan gerechtskosten.

erg indrukwekkend

iets op vrijwillige basis tot een goed einde brengen

Vertrouwende dat ook u echter een minnelijke afwikkeling prefereert verblijven wij, met vriendelijke groet,

W. van Ham

Incassoteam I

Telefoonnummer: 035-5411201

Plaggemars Incasso
Postbus 201, 3740 AE Baarn
Faxnummer: 035-5422783
E-mailadres: info@plaggemars.nl

ABN Amro: 46.83.48.271 tny
St.Derdengelden Plaggemars
IBAN-code: NL22ABNA0468348271
BIC-CODE: ABNANL2A
VAT-BTW: NL 8132.26.703 B01

Incassobureau Plaggemars B.V., K.v.K.: 32102527

De informatie verzonden met dit bericht is uitsluitend bestemd voor degene aan wie het is geadresseerd en kan vertrouwelijke en/of privacygevoelige informatie bevatten. Als u niet de geadresseerde bent, is het u niet toegestaan die informatie te gebruiken, te verspreiden of daaraan op enigerlei wijze bekendheid te geven. Mocht u dit bericht abusievelijk hebben ontvangen, dan verzoeken wij u ons daarvan onmiddellijk in kennis te stellen en dit bericht onverwijld te vernietigen.

Plaggemars Incasso staat niet in voor het bij de ontvanger juist en volledig overkomen van de informatie verzonden met dit bericht.

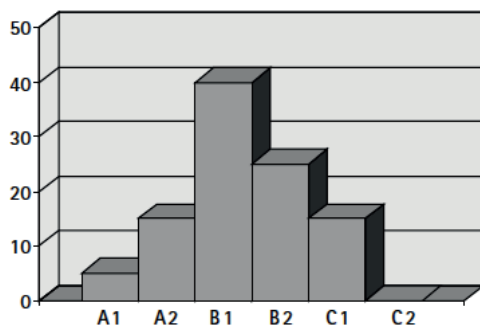
IV. TAALNIVEAU

Volgens de Accessibility leesniveau tool is het taalgebruik van deze brief Niveau C1. Dat betekent. Niveau C1 wordt omschreven door Accessibility (z.d.) als: 'Ik kan lange en complexe feitelijke en literaire teksten begrijpen en het gebruik van verschillende stijlen waarderen. Ik kan gespecialiseerde artikelen en lange technische instructies begrijpen, zelfs wanneer deze geen betrekking hebben op mijn terrein.' Zoals in te schatten is, is dit niet het niveau wat de gemiddelde Nederlander bezit. Laat staan het meer hulpbehoevende deel van de bevolking.

Dit verschil in taalniveau tussen het verzonden bericht van het incassobureau en de schuldenaar die het bericht ontvangt kan dus een probleem veroorzaken voor het juist overkomen van de informatie, waar het incassobureau zichzelf niet verantwoordelijk voor stelt. Oftewel, de schuldenaar moet maar kijken hoe hij ervoor zorgt dat hij dit bericht begrijpt.

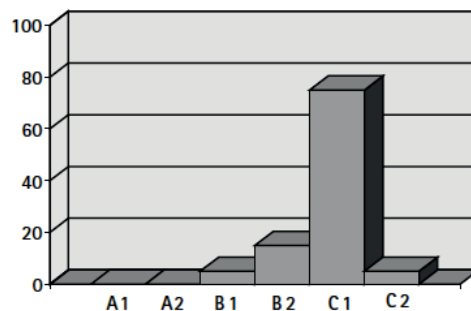
In afbeelding 7 van Heij, K. en Visser, W. (2006) is het taalniveau van de Nederlandse bevolking in 2006 te zien. Wat hierin vooral opvalt is dat maar 15% van de Nederlandse bevolking op dat moment de tekst van incassobureau Plaggemakers zou kunnen begrijpen.

Figuur 1 Taalniveau Nederlandse bevolking (%)



Afbeelding 6: Taalniveau nederlandse bevolking in 2006.

Wat zij ook onderzochten is het taalniveau wat gebruikt wordt door Rijksoverheid in brieven en op websites. In afbeelding 7 is te zien dat zo'n 75% van de Rijksoverheid communicatie in 2006 taalniveau C1 betref. Naast incassobureaus maakte dus ook de overheid zich schuldig aan het niet begrijpbaar genoeg communiceren van informatie.



Afbeelding 7: Taalniveau van communicatie van de overheid in 2006.

Wat waarschijnlijk de meesten zouden doen wanneer zij iets niet begrijpen is 'Googlen'. Daarom volgt een herschrijving van de brief van Plaggemars (die in de vorige bijlage volledig te zien is) met vertalingen van de eerste google resultaten die te vinden zijn.

Vertaling met eerste google resultaten:

Wat betreft hetgene dat geist is en hierboven genoemd, een afspraak die beide partijen bindt in de bijlage van deze mail, bent u nog steeds een bedrag verschuldigd van € 480.74.

Uw overmaking van geld in het voordeel van onze rekening 46.83.48.271 met geld dat een ander bedrijf toebehoort maar door ons beheerd wordt, of een aannemelijk betalingsvoorstel hiervoor, zien wij graag meteen onze kant op komen. Bij het niet nakomen van deze verplichting laat u ons geen andere keus dan u oproepen om voor de rechter te komen.

In dat geval zal hetgene dat geist is nog eens worden verhoogd met een erg indrukwekkend bedrag aan gerechtskosten.

Maar wij vertrouwen erop dat u voorkeur geeft aan dit vriendelijk tot een goed einde te brengen,
Met vriendelijke groet,

Volgens de Accessibility Tool (z.d.) is het leesniveau van deze tekst Niveau B2. Deze wordt door hen omschreven als: 'Ik kan artikelen en verslagen lezen die betrekking hebben op eigentijdse problemen, waarbij de schrijvers een bijzondere houding of standpunt innemen. Ik kan eigentijds literair proza begrijpen.' Volgens Heij, K. en Visser, W. (2006) zou zo'n 40% van de Nederlandse bevolking in 2006 dit hebben begrepen. Om een hoger percentage te krijgen wordt nog een poging tot het versimpelen van de tekst gedaan. Hierbij wordt naast versimpeling van het vocabulair ook een andere zinsopbouw toegepast.

Tweede poging versimpeling & andere zinsopbouw.

Deze brief gaat over de eis genoemd in het onderwerp van deze mail, waarover een bijlage met verduidelijking is toegevoegd. U bent namelijk nog € 480.74. aan Laudius verschuldigd.

Wij beheren nu de rekening waar u de € 480.74 van Laudius op zou moeten storten, wat u nog niet gedaan heeft. Ook heeft u nog geen (door ons geaccepteerd) betalingsvoorstel gedaan. Het rekening nummer is 46.83.48.271, kunt u daar zo snel mogelijk het geld naar overmaken? Als u dit niet doet, moeten wij naar de rechter stappen.

In dat geval zal er nog een hoog bedrag aan gerechtskosten boven op het te betalen bedrag komen.

Maar wij hopen dat u het op tijd overmaakt,

Met vriendelijke groet,

Het leesniveau van deze herschreven brief is volgens de Accessibility tool (z.d.) Niveau B1. Dit wordt door hen omschreven als: 'Ik kan teksten begrijpen die hoofdzakelijk bestaan uit hoogfrequente, alledaagse of aan mijn werk gerelateerde taal. Ik kan de beschrijving van gebeurtenissen, gevoelens en wensen in persoonlijke brieven begrijpen. Volgens Heij, K. en Visser, W. (2006) zal ongeveer 80% van de nederlandse bevolking dit niveau begrijpen. Volgens Bureautaal (2019) kan zelfs zo'n 95% van de Nederlanders dit taalniveau in 2019 begrijpen. Gelukkig stelt de overheid sinds kort dit taalniveau in als het taalniveau waarmee in overheids brieven en op overheidswebsites gecommuniceerd moet worden. Ook incassobureaus nemen inmiddels hun verantwoordelijkheid om het taalniveau te verbeteren. Zo probeert Incasso Keurmerk (2019) vanaf 1 januari 2019 incassobureaus te stimuleren taalniveau B1 te gebruiken in de communicatie met schuldenaren. Echter is het niet zo dat ieder incassobureau dit keurmerk heeft. Dat zijn er namelijk 26, waaronder Channock chase (een incassobureau wat veel samenwerkt met gemeente Rotterdam) en Plaggemakers (waarvan een uit 2014 afkomstige brief hierboven is geanalyseerd) (NVIO, 2019).

Het taalniveau van mensen met schulden blijkt echter anders te liggen dan het gemiddelde in Nederland. Rijksuniversiteit Groningen (RUG) en Stichting Lezen en Schrijven deed volgens NOS (2018) namelijk in 2018 het eerste onderzoek naar laaggeletterdheid onder mensen met schulden. 'Zo'n 50% van de deelnemers voldeed niet aan de ondergrens voor deelname aan de samenleving, oftewel taalniveau 2f.' Omgerekend naar de taalniveaus die eerder in dit hoofdstuk gebruikt zijn betekent dit dat de helft van de mensen met schulden het taalniveau B1 niet beheerst en dus het taalniveau A1 of A2 bezit. Waardoor dus zelfs met de nieuw gestelde norm van Incasso Keurmerk ongeveer 50% van de mensen met schulden naar hen toegestuurde informatie niet volledig begrijpt.

V. VOORBEELD AFLOSVOORSTEL

In deze bijlage is een voorbeeld van een aflosvoorstel zoals deze door Nibud wordt aangeleverd te zien. Deze is te vinden op de website van Nibud en is te downloaden voor eigen gebruik.

[*Naam schuldeiser*]
[*Afdeling/contactpersoon indien bekend*]
[*Adres, bij voorkeur postbusadres*]
[*Postcode en plaats*]

[*uw woonplaats*], [*dag maand jaar*]

Onderwerp: betalingsvoorstel
Kenmerk van uw vordering: [*dossiernummer/relatienummer/klantnummer etc*]

Geachte heer, mevrouw,

Op dit moment ben ik niet in staat aan mijn financiële verplichtingen te voldoen. Ik wil hier op zo kort mogelijke termijn verandering in aanbrengen. Ik doe u en al mijn andere schuldeisers dan ook het volgende betalingsvoorstel.

Mijn totale schuldenlast is € [*bedrag*]. Er zijn [*aantal*] schulden (zie bijlage).

Volgens mijn berekening (zie de bijlage) houd ik maandelijks € [*bedrag*] over voor de aflossing van mijn schulden. Dat bedrag heb ik naar rato verdeeld over mijn schuldeisers. Met dit bedrag verwacht ik al mijn schulden in [*aantal*] maanden geheel te kunnen aflossen. Mijn voorstel is dan ook om maandelijks € [*aflosbedrag*] op uw vordering af te lossen.

Ik zal alles in het werk stellen om mijn inkomsten in deze periode te verhogen, om sneller af te kunnen lossen.

Graag ontvang ik op korte termijn uw schriftelijke reactie op dit betalingsvoorstel.

In afwachting van uw reactie,











Hoogachtend,

[*Naam*]
[*Adres*]
[*Postcode en plaats*]
[*Geboortedatum*]

Bijlage: Berekening aflossingsruimte en overzicht schuldeisers

VI. CONTACT KAARTEN SET

Met de contact kaarten kunnen de verschillende momenten van contact in kaart worden gebracht op de tijdlijn. Er staat een topic op de contact kaarten om zo een gevarieerde set aan contactmomenten te krijgen. Naast negatieve momenten probeer ik ook wenselijke of positieve momenten met de deelnemers te bespreken. Zoals bijvoorbeeld wanneer ze een fijn persoon hebben ontmoet/gesproken of wanneer ze zich goed geholpen voelden. Daarnaast wordt het gesprek over negatieve momenten ook door de contact kaarten gestimuleerd. Zoals bijvoorbeeld met het kaartje Onrechtvaardig behandeld of het kaartje Alleen, over wanneer de deelnemers zich heel alleen voelden.

 Tijd voor gezin: ----- ----- 	 Geen tijd voor gezin: ----- ----- 	 Fijn persoon: ----- ----- 	 Fijn persoon: ----- ----- 
 Tegenovergesteld persoon: ----- ----- 	 Goed geholpen: ----- ----- 	 Slecht geholpen: ----- ----- 	 Praten = goed ----- ----- 
 Schaamte: ----- ----- 	 Alleen: ----- ----- 	 Onrechtvaardig behandeld: ----- ----- 	 Moment: ----- ----- 
 Moment: ----- ----- 	 Moment: ----- ----- 	 Moment: ----- ----- 	 Moment: ----- ----- 

Gebruik

Op de stippelijntjes wordt in een paar woorden opgeschreven over welke situatie/ moment het gaat. Daarna wordt er op de grote stip wordt een bevestigings sticker geplakt waarmee de kaartjes op de tijdlijn bevestigd kunnen worden. Als laatst wordt er nog een emotie sticker op de kleine ronde stip geplakt, waardoor het gesprek over het gevoel of de emotie bij de situatie gestimuleerd wordt. Een ingevulde contact kaart ziet er dan als volgt uit:



VII. STIMULI

Om de deelnemers van de contextmapping sessie vooraf te stimuleren over het onderwerp na te denken zijn 3 stimuli gestuurd. Deze zijn over Whatsapp gestuurd omdat dit voor de doelgroep een welbekende vorm van communicatie is, die luchtig aanvoelt. Hiermee heb ik geprobeerd de drempel om te reageren te verlagen. De stimuli die opeenvolgend naar de deelnemers gestuurd is zijn:

**IK WORD HET
MEEST VROLIJK
ALS IK MIJN TIJD
BESTEED AAN**

...

**EEN FIJN/
PRETTIG
PERSOON VIND IK
IEMAND DIE**

...

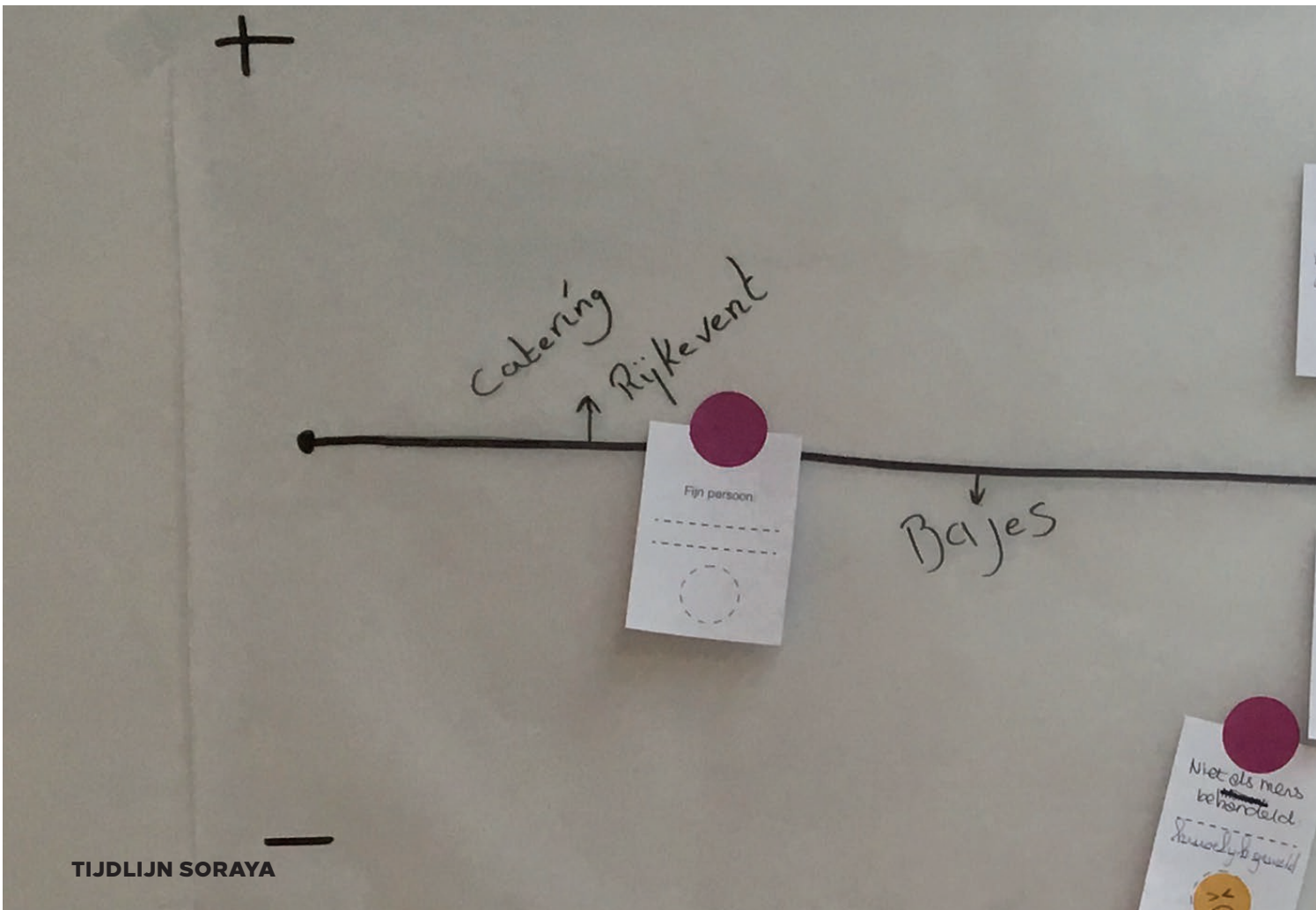
**KAN JE JE EEN
MOMENT
HERINNEREN
WAARIN JE JE
SCHAAMDE? HOE
BEN JE DAAR TOEN
MEE OM GEGAAN?**

Het bleek niet bij alle deelnemers mogelijk om alle vragen (op tijd) te beantwoorden. Maar de reacties die wil van te voren ontvangen zijn, hebben kunnen bijdragen aan een soepel opening van het interview. Voorbeelden van de reacties die ontvangen zijn, waren:

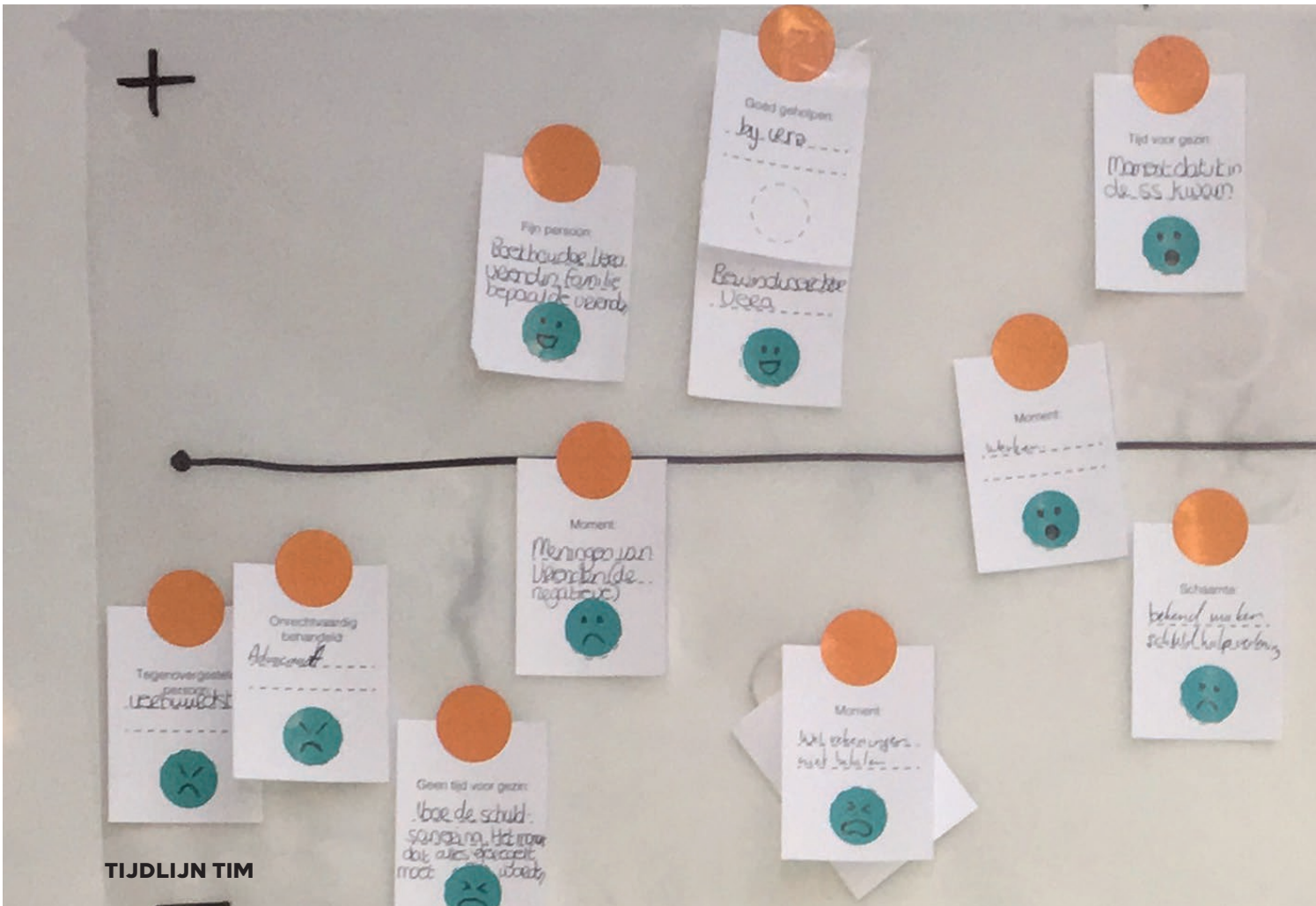


VIII. TIJDLIJNEN

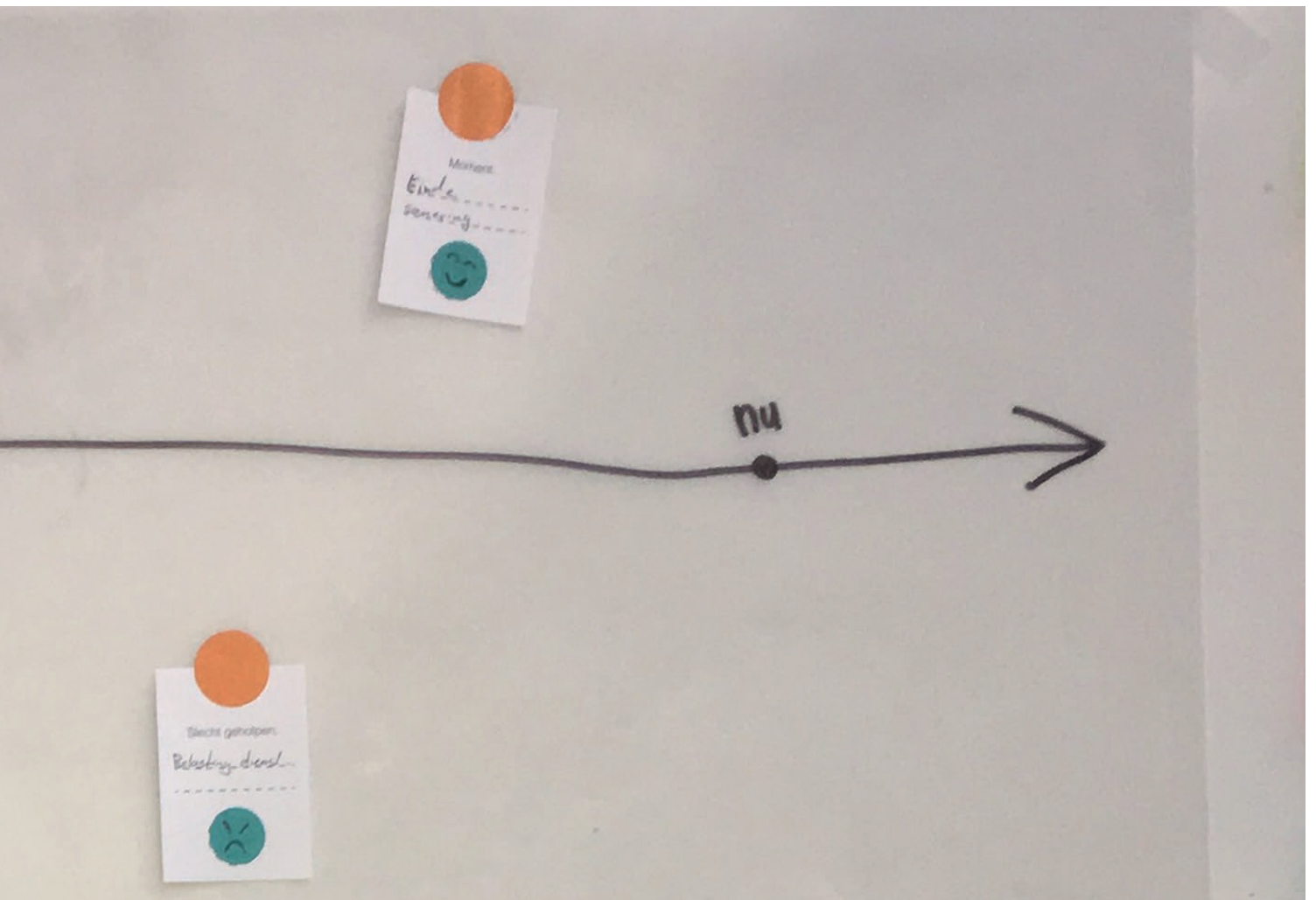
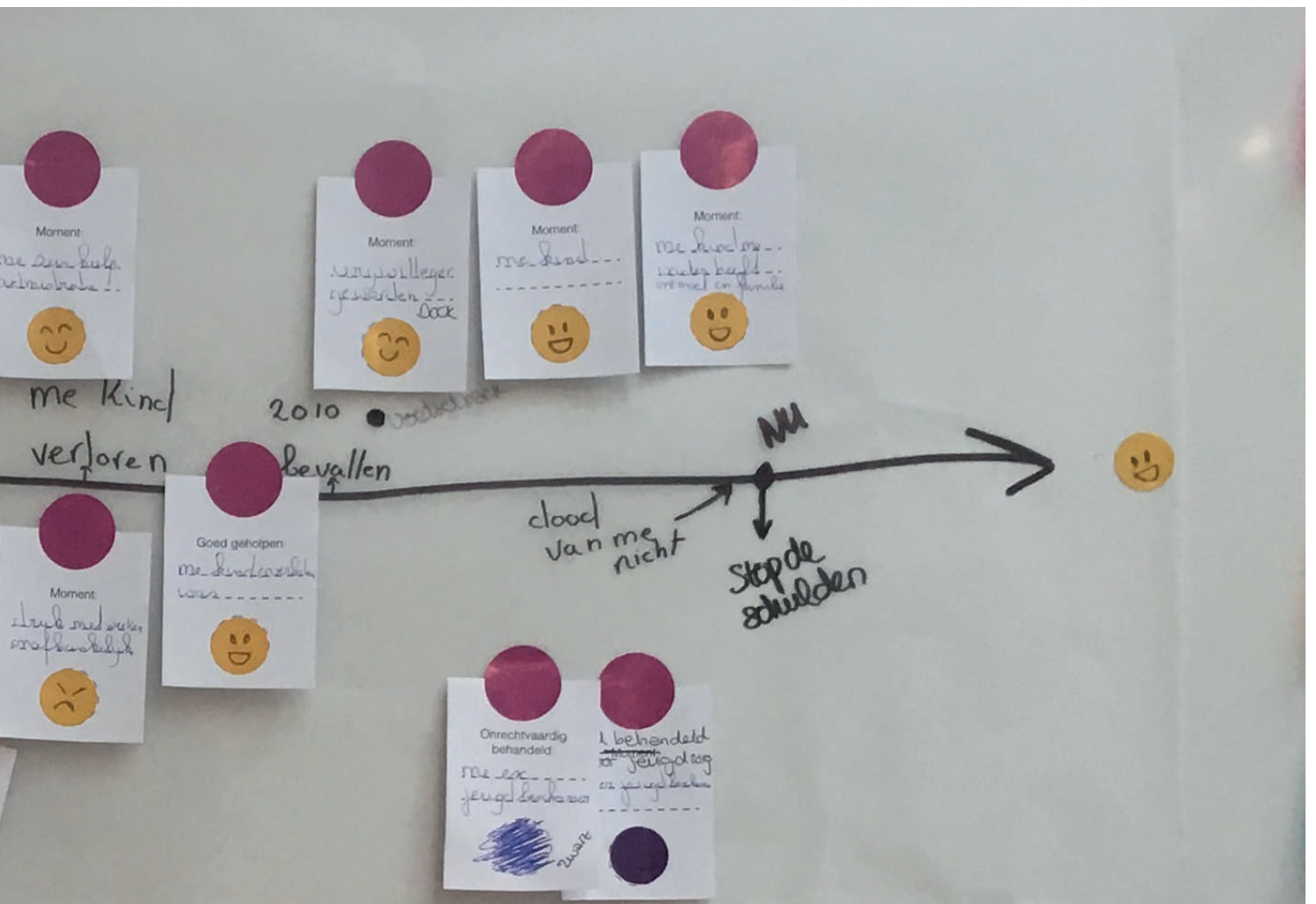
In deze bijlage zijn de tijdlijnen die samen met de deelnemers gemaakt zijn tijdens de contextmapping sessies getoond. Van het interview met Wim is achteraf een tijdlijn opgesteld omdat het interview spontaan tot stand kwam en de tools niet aanwezig waren. Wel zijn met hem dezelfde vragen en contactmomenten besproken. Op de volgende pagina zijn de tijdlijnen in spreads weergegeven.




TIJDLIJN SORAYA



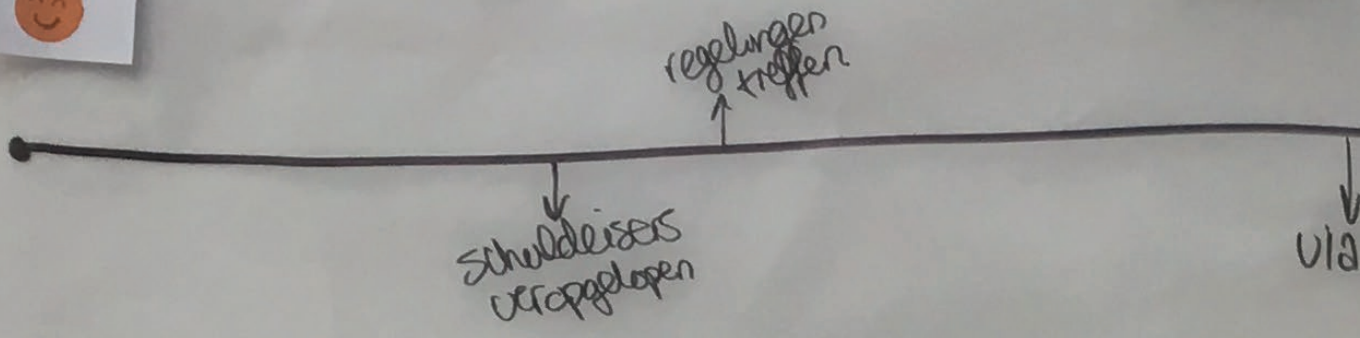
TIJDLIJN TIM



+

Fijn persoon
 Jake uit Lando
 vriend in de klas
 & v.n.g.


Tijd voor gezin
 In het weekend
 leuke dingen
 doen

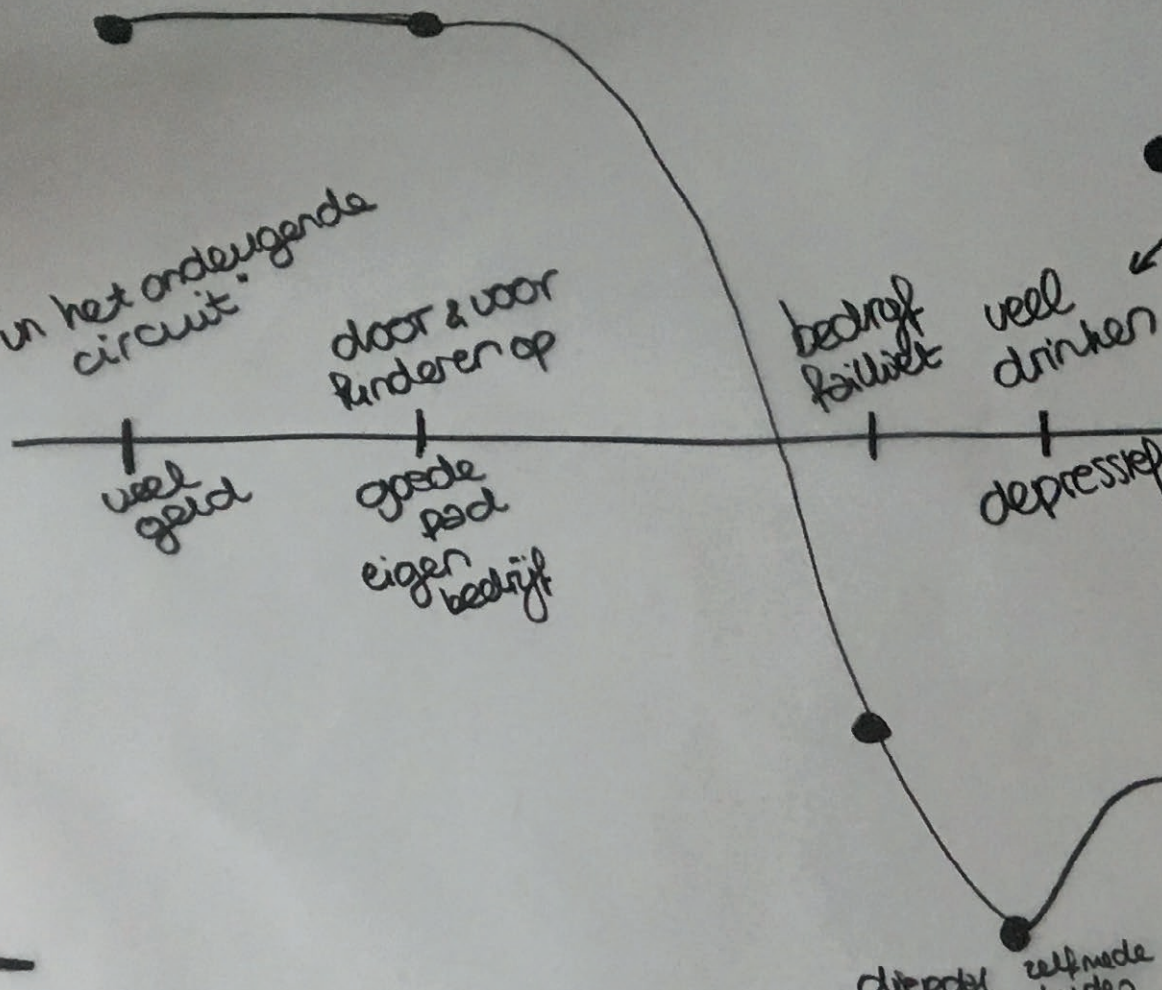



TIJDLIJN SYRA

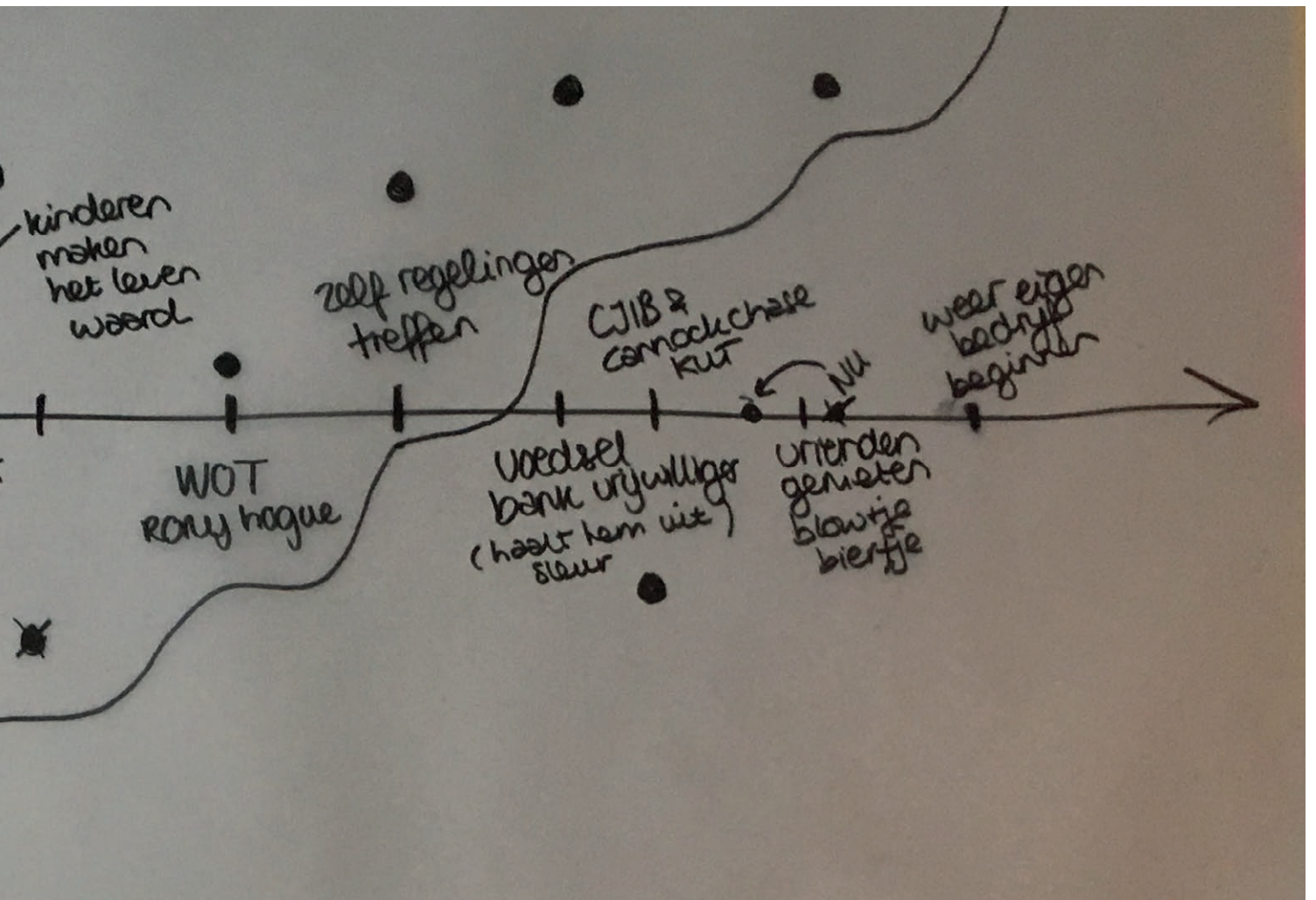
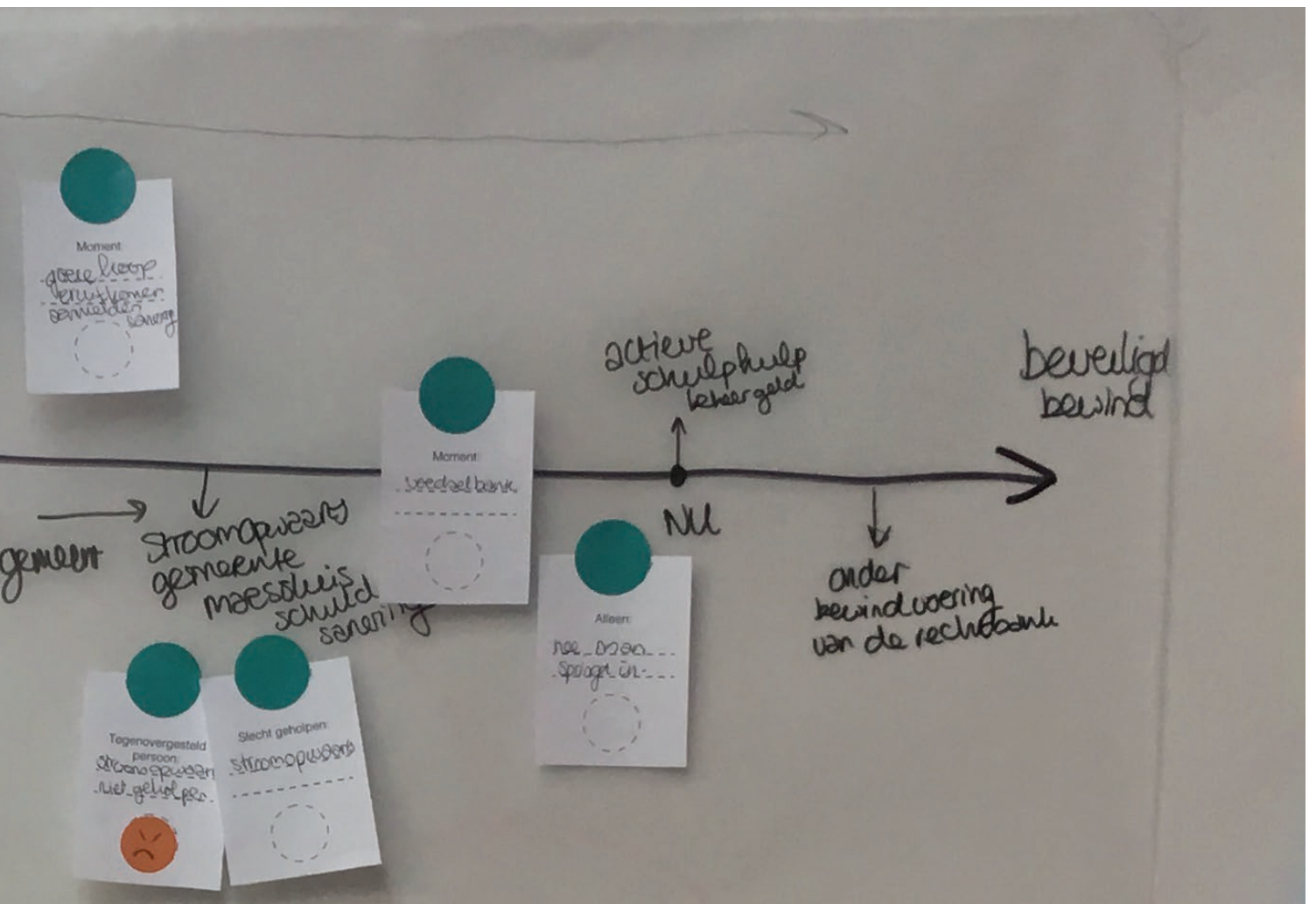
204

+

"in het ondeugende
 circuit"

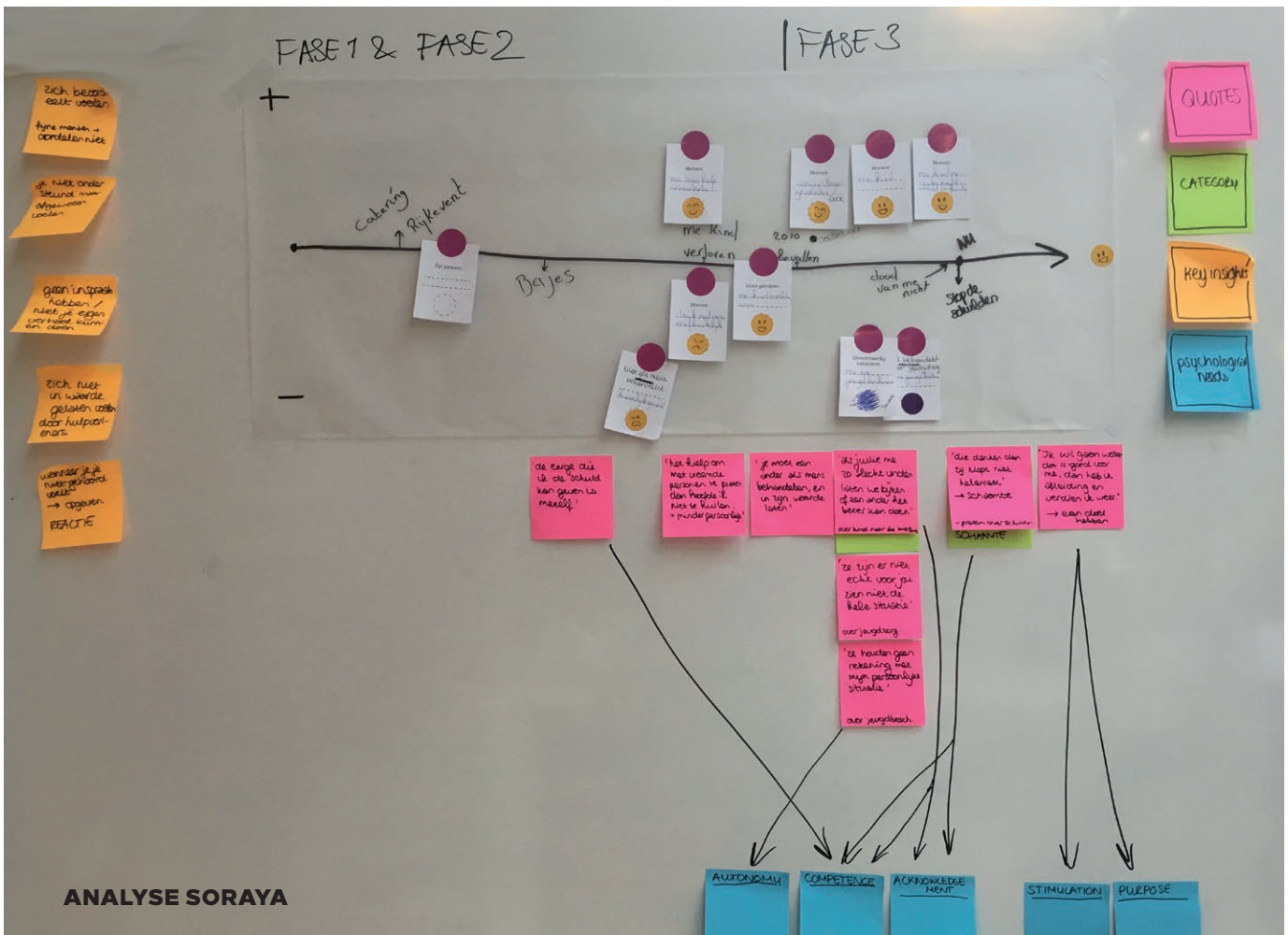


TIJDLIJN WIM



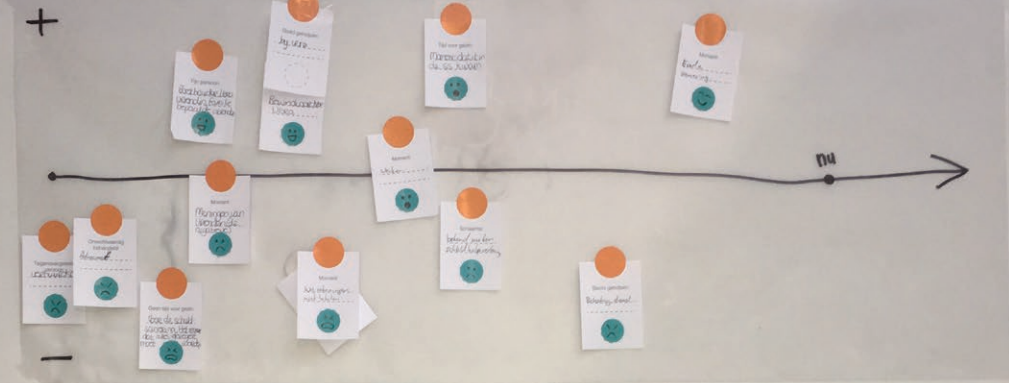
IX. ANALYSE PER PERSOON

De analyse per persoon is in deze bijlage te vinden. Eerst is daarbij naar de tijdlijn gekeken waarna de verschillende fases van het schulden proces zijn aangegeven. Vervolgens zijn de uitgekozen quotes genoteerd. Indien mogelijk zijn deze quotes onderverdeeld in categorieën. Daarna zijn de key insights van het gesprek genoteerd en links naast de tijdlijn geplakt. Vervolgens zijn de quotes onderverdeeld over de 13 fundamentele psychologische behoeften van Desmet & Fokkinga (2019).

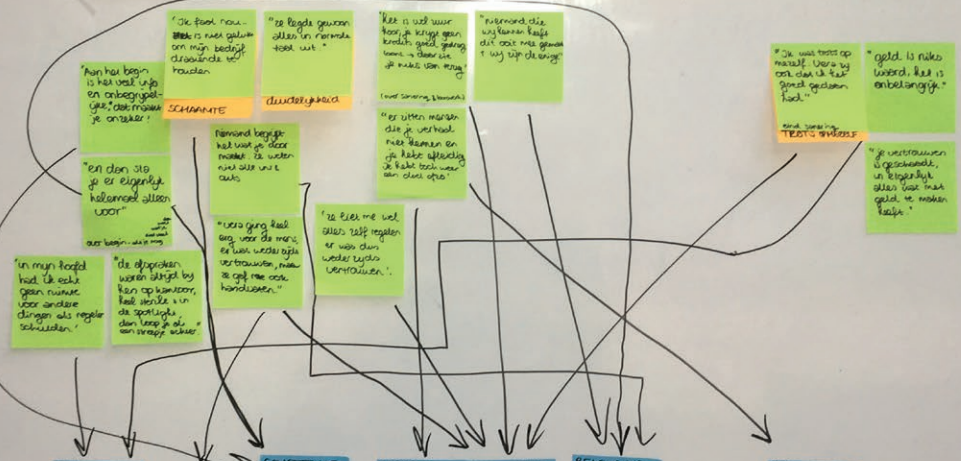


FASE 1 & 2 | FASE 3 | FASE 4 | UIT SCHULDEN

- Vertrouwen is heel belangrijk bij hulpverlening
- mensen hebben behoefte aan richting nodig (compassionaten) waarden als bij een positief aanpak
- Er is veel onduidelijkheid en onzekerheid → maar je ontzakt
- duidelijkheid werken → geeft gevoel van veiligheid maar je zit er niet aan vast
- betrouwbaarheid menselijke hulpverlening = goed
- begrip & handvatten / goede ordenen helpt goed



- QUOTES
- Category
- Key insights
- psychological needs

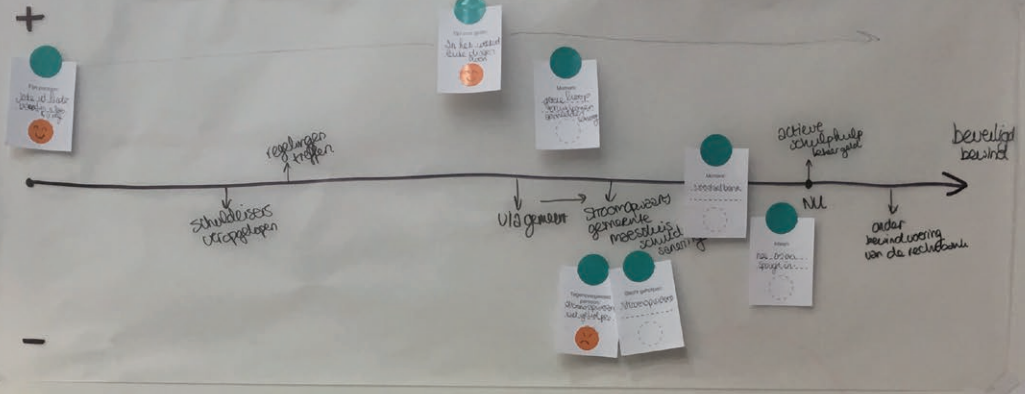


ANALYSE TIM

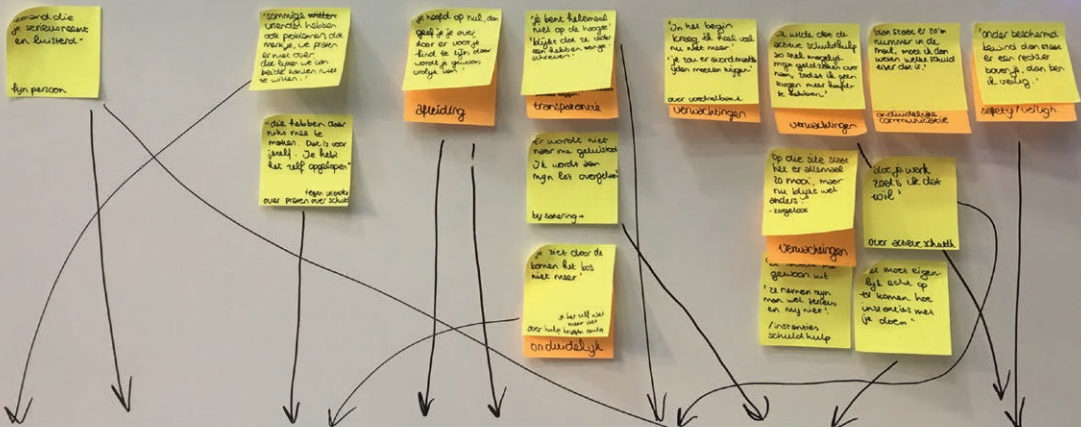
- RELATIE
- ORDER
- COMPETENCE
- PURPOSE
- ACKNOWLEDGEMENT
- BELONGING
- STIMULATION

FASE 1 & FASE 2 | FASE 3 | FASE 4 | FASE 3

- tekorts onderbreken over wat er gaat komen / hoe de volgorde van de fase eruit gaat zien
- komen om te helpen te worden, maar goed dat de persoon niet voor jou doet je het
- je niet gehoord worden
- dingen niet begrijpen
- je niet serieus genomen worden
- Recht op dat alles = het / schuldverhaal

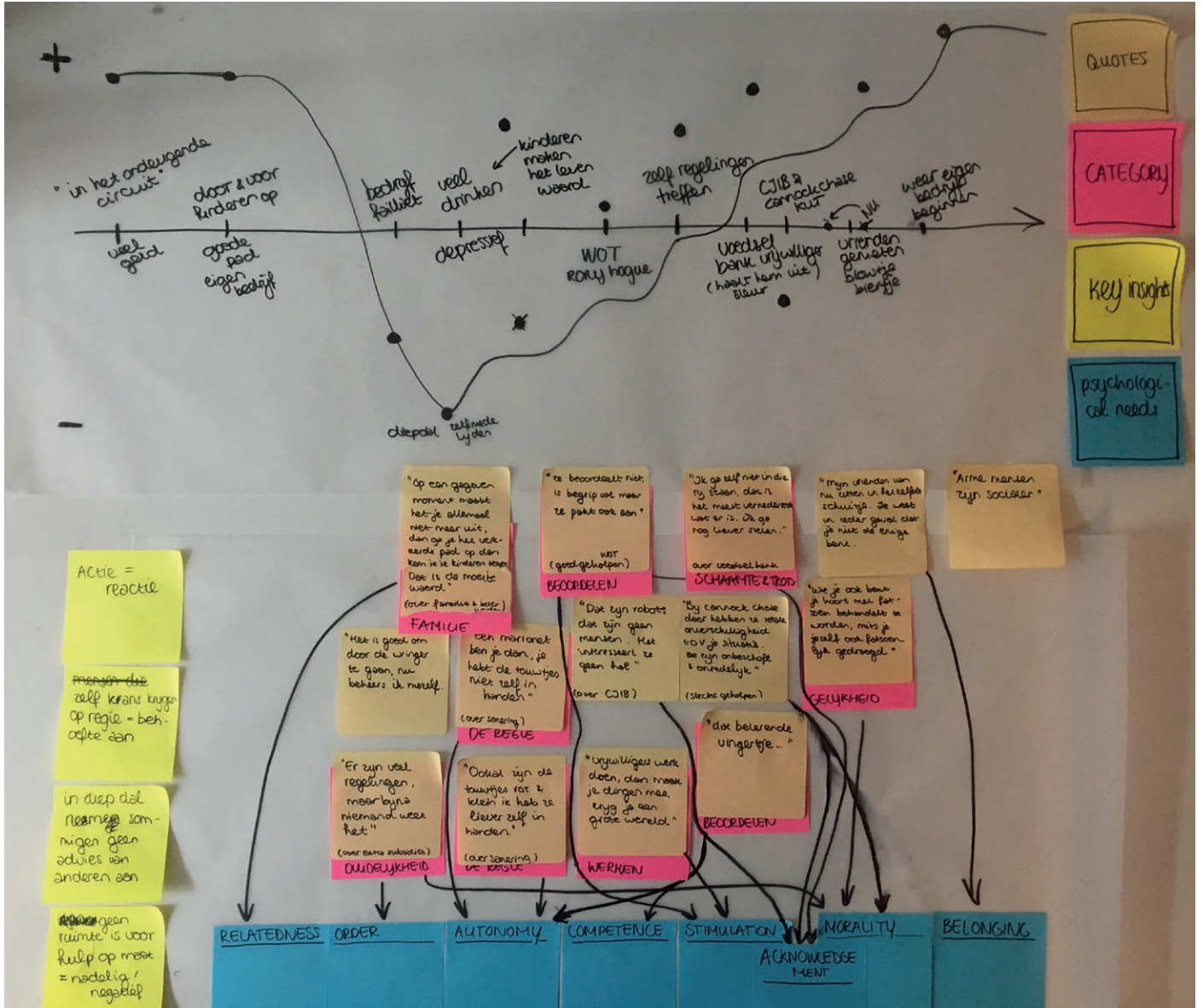


- QUOTES
- Category
- Key insights
- psychological needs



ANALYSE SYRA

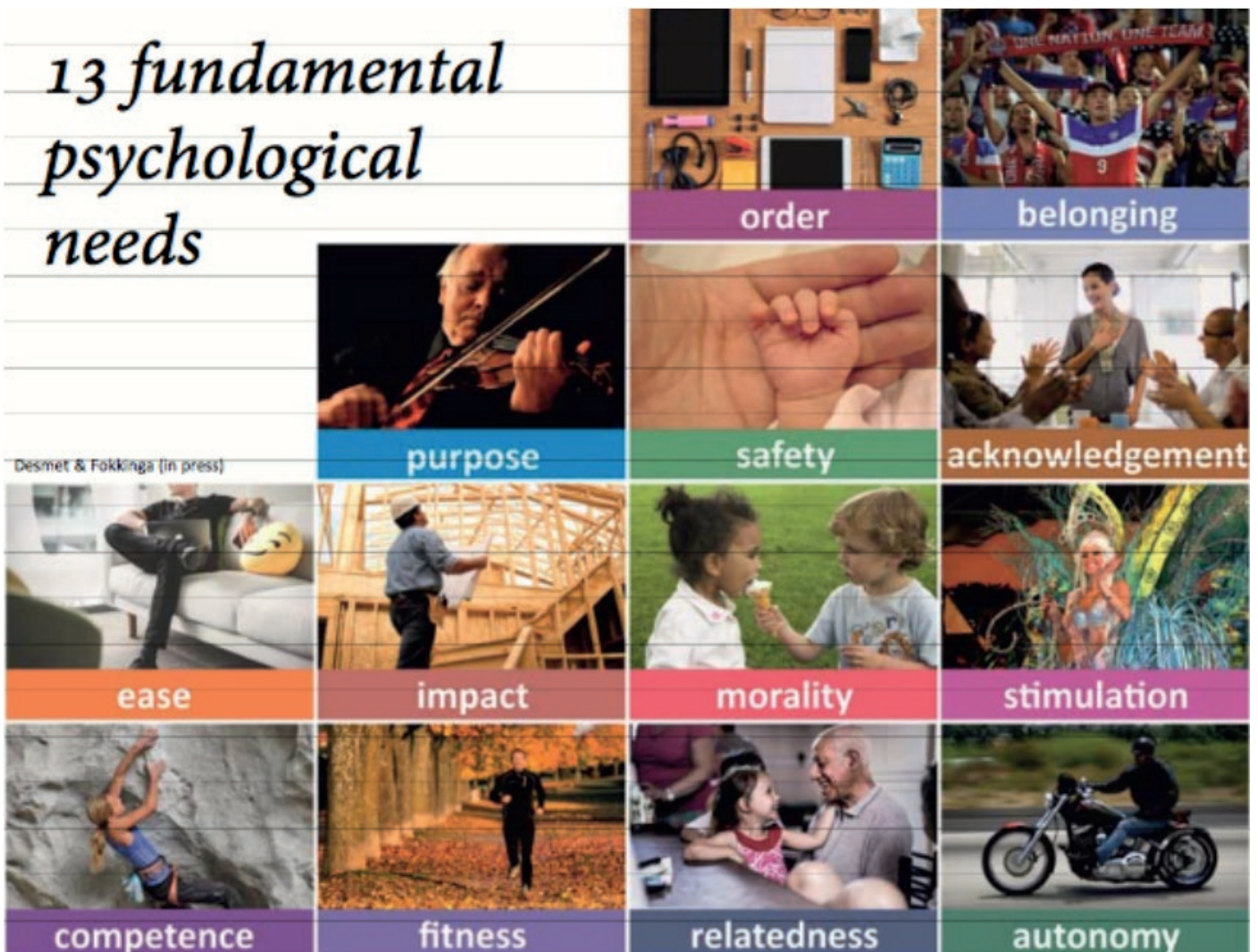
- MORALITY
- BELONGING
- COMPETENCE
- RELATIE
- PURPOSE
- AUTONOMY
- ACKNOWLEDGEMENT
- SAFETY



ANALYSE WIM

X. PSYCHOLOGISCHE BEHOEFTES

Volgens Desmet & Fokkinga zijn er 13 fundamentele psychologische behoeften. Men kan iets als positief ervaren in een bepaalde situatie als aan een psychologische behoefte voldaan wordt. Maar als de situatie juist in conflict is met een bepaalde psychologische behoefte kan de situatie als negatief ervaren worden. Door een emotie (positief of negatief) te herleiden naar de psychologische behoefte die daarachter zit, kan je erachter komen welke psychologische behoefte belangrijk is voor iemand in die bepaalde situatie. Met deze informatie is dat de product/ dienst in die bepaalde situatie te verbeteren. In afbeelding 8 zijn de 13 fundamentele psychologische behoeften weergegeven.



afbeelding 8: 13 fundamentele psychologische behoeften Desmet & Fokkinga.

XI. BEHOEFTE ANALYSE

Als eerst zijn de belangrijke quotes uit de interviews met Tim, Soraya, Syra en Wim onderverdeeld over de psychologische behoeften. Omdat deze analyse niet samen met de deelnemers gedaan is, heb ik een inschatting gemaakt van het waarom van de quote en de daarbij behorende emotie. Hierbij is achterliggende kennis over het leven en het karakter van de desbetreffende persoon meegenomen. Deze analyse is dus gebaseerd mijn interpretatie van de interviews. In de onderstaande afbeeldingen is te zien hoe de quotes onder te verdelen waren over de fundamentele psychologische behoeften van Desmet & Fokkinga. De quotes op gele post its zijn van Syra. De quotes op groene post its zijn van Tim. De quotes op roze post its zijn van Soraya en de quotes op licht oranje post its zijn van Wim.

210

ACKNOWLEDGEMENT

- 'het moet eigenlijk echt op tv komen hoe instanties met je doen' -
- 'Ik ga zelf niet in die rij staan, dat is het meest vernederend wat er is. Ik ga nog liever stelen.' -
over overloofbank
- 'Dat zijn robots dat zijn geen mensen. Het interesseert ze geen hol' -
(over COIB)
- 'Er wordt niet naar me geluisterd. Ik wordt van mijn los overgelaten' -
by sonering →
- 'Iemand die je serieus neemt en luistert' +
fijn persoon
- 'Ik was trots op mezelf. Vero zij ook dat ik het goed gedaan had' +
eind sonering
- 'ze liet me wel alles zelf regelen er was dus wederzijds vertrouwen' +
- 'Vero ging heel erg voor de mens, er was wederzijds vertrouwen, maar ze gaf me ook handvaten.' +
(over sonering & horend)
- 'het is wel waar hoor, je krijgt geen krediet goed gedrag loont → door zie je niks van terug' -
- 'ze zijn er niet echt voor jou. zien niet de hele situatie' -
over jeugdzoeg
- 'je moet een ander als mens behandelen, en in zijn waarde laten' -
- 'als jullie me zo slecht laten we kijken of een ander het beter kan' -
over kind naar de...

AUTONOMY

- 'Omdat zijn de touwtjes rot & klein ik heb ze liever zelf in handen.' +
(over sonering)
- 'Een marionet ben je dan, je hebt de touwtjes niet zelf in handen' -
(over sonering)
- 'dat je werk zoet is ik dat wil' -
over actieve schuldh.
- 'je bent helemaal niet op de hoogte' 'blijft dat ze eerdere hebben versgeschreven' -
- 'ze houden geen rekening met mijn persoonlijke situatie' -
over jeugdbesch.

BELONGING

- 'mijn vrienden van nu zitten in hetzelfde schuitje. ze weet in ieder geval dat je niet de enige bent.' +
- 'niemand die wij kennen heeft dit ooit mee gemaakt & wij zijn de enige!' -
- 'Niemand begrijpt het wat je daar meemaakt. ze weten niet alle wv & auto' -
- 'en dan sta je er eigenlijk helemaal alleen voor' -
over begin - sta je nog

SAFETY

- 'onder beschermd bewind dan staat er een rechter boven je, dan ben ik veilig.' -
- 'Ik wilde dat de actieve schuldhulp zo snel mogelijk mijn geld zeken over nam, zodat ik geen zorgen meer hoefde te hebben' -

COMPETENCE

"die hebben daar niks mee te maken. Dat is voor jezelf. Je hebt het zelf opgelopen"

—
tegen vrienden over praten over schuld

'je ziet door de bomen het bos niet meer'

—
je het zelf niet meer ziet over hulp krijgen omdat

"dat belerende vingertje..."

—

"ze legde gewoon alles in normale taal uit."

+

'Jk foel nou... ~~dit~~ is niet gelukt om mijn bedrijf draaiende te houden

—

"Aan het begin is het veel info en onbegrijpelijk. dat maakt je onzeker!"

—

'de enige die ik de schuld kan geven is mezelf'

—

'die denken dan zij klopt niet helemaal' → schaamte

—
- praten over schulden

MORALITY

"wie je ook bent je hoort met fatsoen behandeld te worden, mits je jezelf ook fatsoenlyk gedroegd"

"By conrock chete door hebben ze totale onverschuldigheid tov je situatie. ze zijn onbeschoft & onredelijk"

—
(slecht geholpen)

'sommige vrienden hebben ook problemen, dat merk je, we praten er niet over, dat kijken we van beide kanten niet te willen.'

'waarom hebben die andere mensen wel recht daarop maar ik niet?'

→ zelf fixen

—
over aanvragen

RELATEDNESS

"op een gegeven moment maakt het je allemaal niet meer uit, dan ga je het verkeerde pad op dan kom je je kinderen tegen"

—
Dat is de moeite waard

—
(over familie & beter)

'je hoofd op nul, dan geef je je over door er voor je kind te zijn daar wordt je gewoon vrolijk van.'

+

'de leukste momenten in het leven dat is met hem'

+

—
over zeen.

'die zitten in dezelfde situatie'

x & +

'wij komen uit dezelfde buik, 100% vertrouwen'

'in mijn hoofd had ik echt geen ruimte voor andere dingen als regel schulden.'

—

STIMULATION & PURPOSE

"ze beoordeelt niet, is begrip vol maar ze pakt ook aan"

+

—
WOT (goed geholpen)

"Urywilligers werk doen, dan maak je dingen mee, eng je een grote wereld"

+

"er zitten mensen die je verhaal niet kennen en je hebt opleiding je hebt toch weer een doel opz"

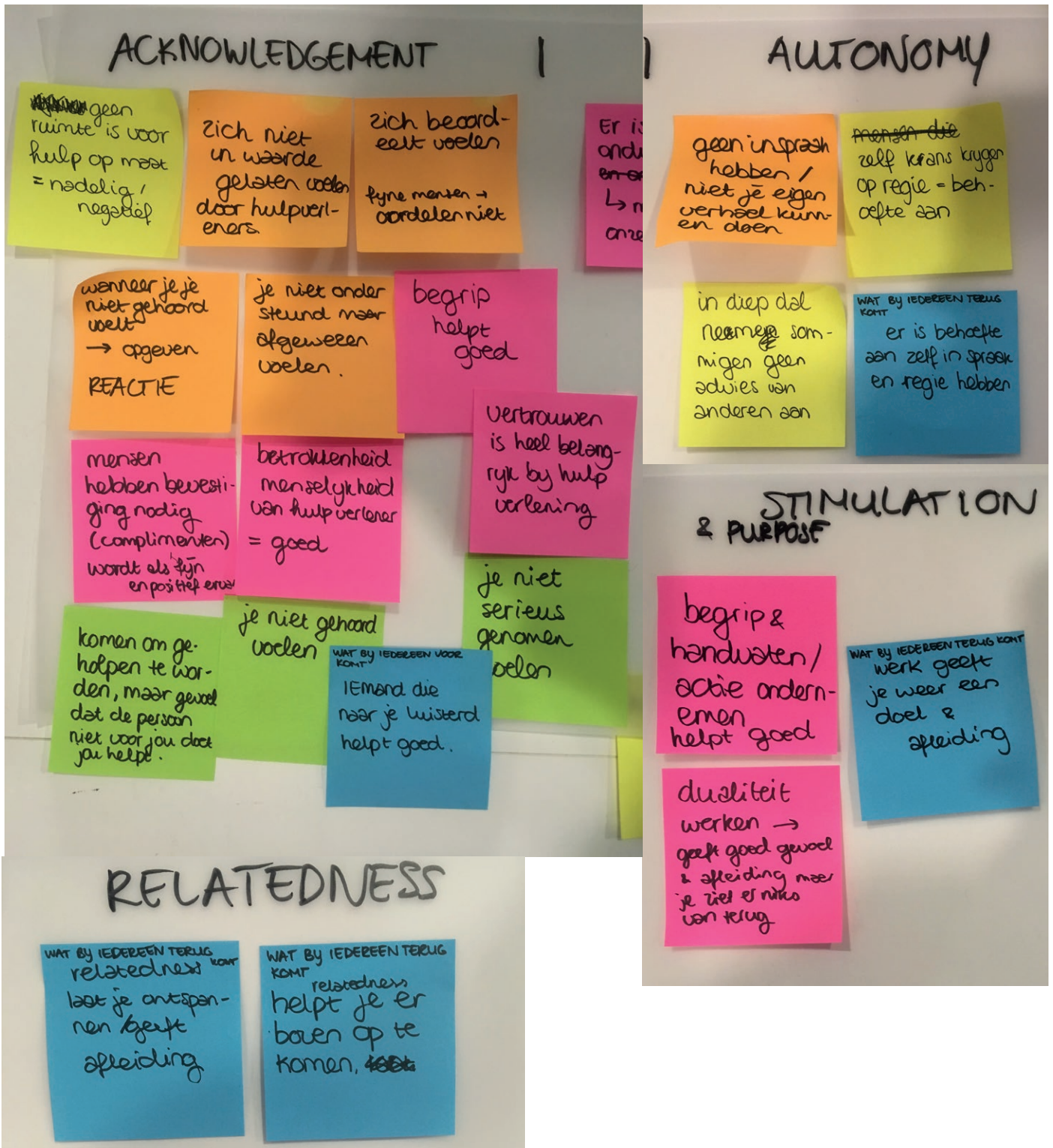
+

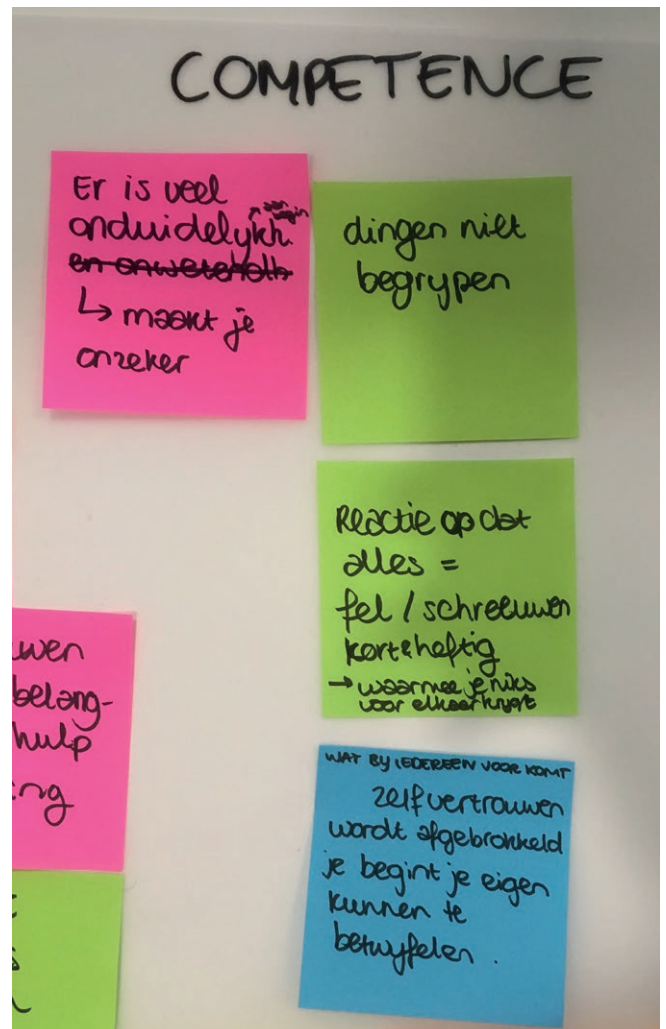
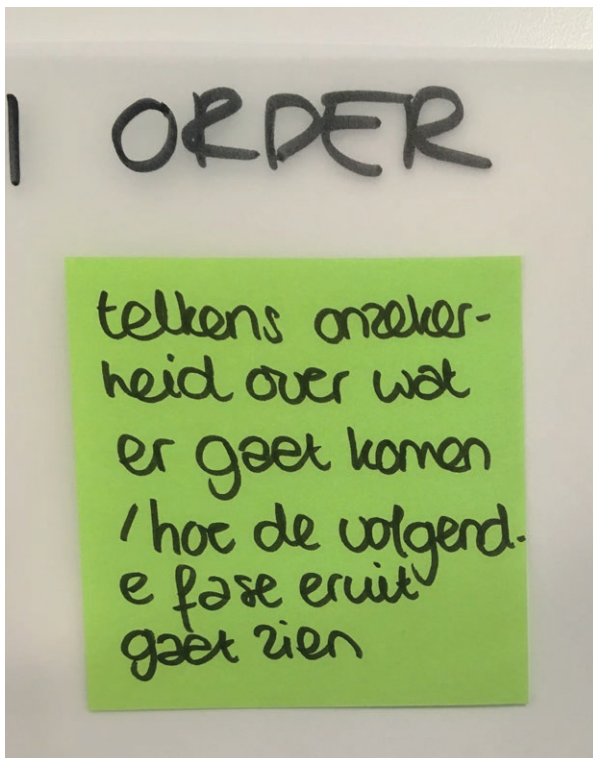
'Jk wil gaan werken dat is goed voor me, dan heb ik opleiding en verdien ik weer.'

→ een deel hebben +

Zoals te zien is zijn er behoorlijk wat quotes die gerelateerd lijken aan de fundamentele behoeftes 'acknowledgement', 'competence', 'relatedness' en 'autonomy'. Ook 'safety', 'morality', 'stimulation and purpose' en 'belonging' leken soms belangrijk. De fundamentele behoeftes 'order', 'ease', 'impact' en 'fitness' leken niet van belang in de belangrijke quotes.

Vervolgens zijn de conclusies die per interview zijn opgesteld onderverdeeld in de fundamentele psychologische behoeften. Deze conclusies zijn te vinden in de afbeeldingen waarop de tijdlijn analyse te zien is van alle deelnemers (hoofdstuk 'Ervaring debiteur'). De conclusies op de oranje post its horen bij het interview met ... De conclusies op de groene post its horen bij het interview met .. De conclusies op de blauwe post its horen bij het interview met .. en de conclusies op de gele post its horen bij het interview met ... In de onderstaande afbeeldingen is te zien welke conclusies bij welke fundamentele behoeftes passen.





Zoals te zien is in de afbeeldingen blijken de volgende psychologische behoeften van belang: 'Acknowledgement' & 'competence'. De behoeften 'autonomy', 'stimulation and purpose', 'order' en 'relatedness' lijken soms van belang. En de behoeften 'belonging', 'safety', 'ease', 'impact', 'morality' en 'fitness' lijken niet van belang tijdens het oplossen van een schuldensituatie.

Alle conclusies die in de paragraaf 'Conclusies' van het hoofdstuk 'Ervaring debiteur' voorkomen, zijn vervolgens ook onderverdeeld in de verschillende fundamentele behoeften. Deze zijn hieronder genoemd.

ACKNOWLEDGEMENT

- Behoefte om niet te worden beoordeeld
- Behoefte aan luisterend oor & begrip
- Behoefte om in je waarde te gelaten te worden
- Behoefte aan complimenten
- Behoefte aan betrokkenheid

COMPETENCE

- Behoefte aan duidelijkheid
- Behoefte aan handvatten

AUTONOMY

- Behoefte aan aangepaste hulp
- Behoefte om de leiding te hebben
- Behoefte aan handvatten

RELATEDNESS

- Familie liefde

PURPOSE & STIMULATION

- Werk conflict

De behoeften die het meest voorkomen in deze drie analyses zijn de fundamentele psychologische behoeftes die het meest belangrijk zijn in het oplossen van een schuldensituatie. Dat zijn de drie behoeften 'Acknowledgement', 'Competence' en 'Autonomy'.

XII. WORKSHOP SLIDES TEST

EEN MENTALITEITSOMSLAG

STIMULEREN

RONDOM DE

SCHULDEN INDUSTRIE

DMV DESIGN MET EEN

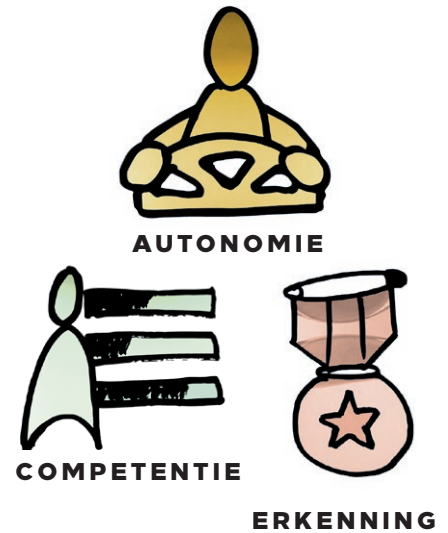
KNIPOOG

TWEE PROBLEMEN

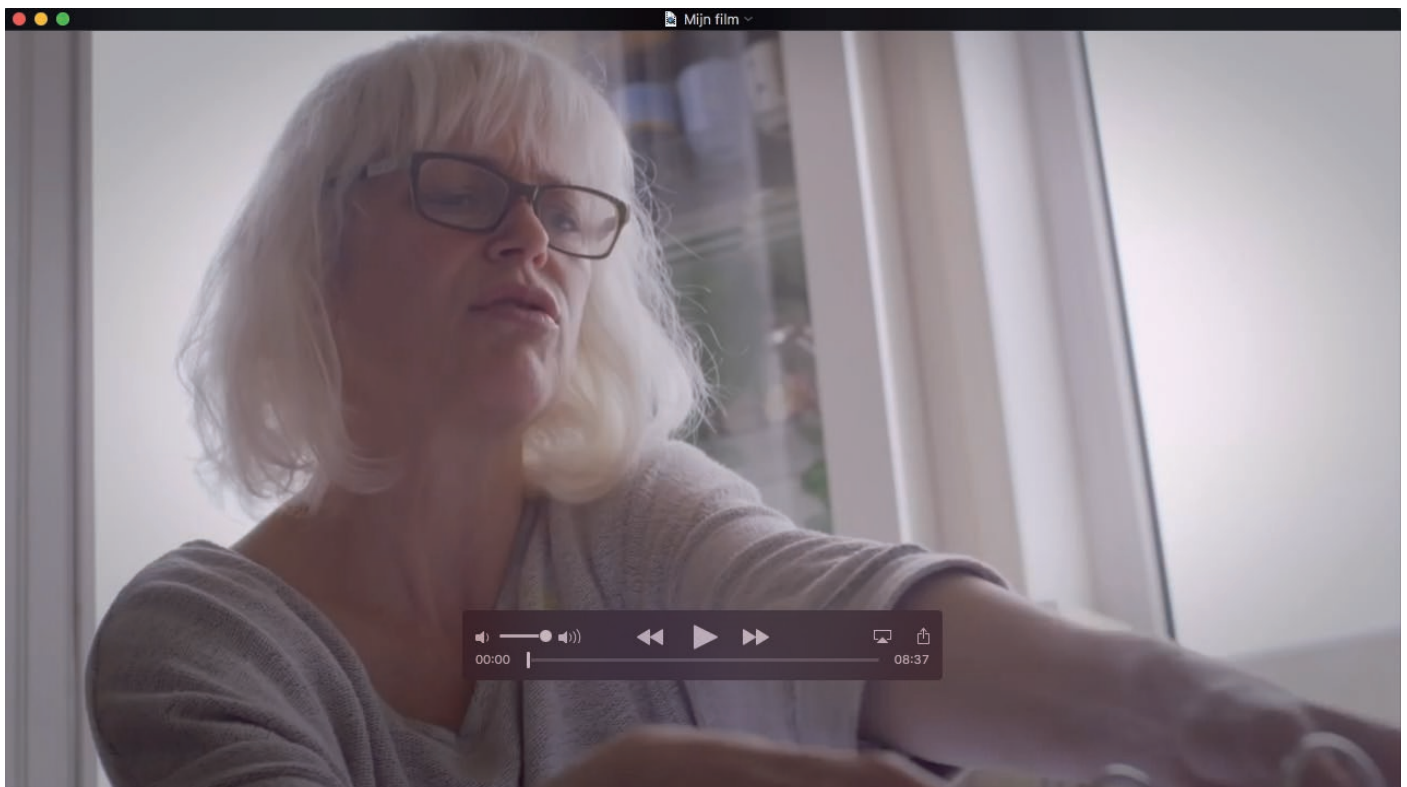
1 NEGATIVITEIT RONDOM ENVELOPPEN



2 ONTBREKEN VAN



Vervolgens is er een filmpje afgespeeld om te zorgen dat de workshop deelnemers een beter beeld hebben van wat mensen met schulden mee maken, omdat de deelnemers van de test workshop weinig tot geen ervaring hebben met schulden. Ook moet het ervoor zorgen dat ze zich beter in iemand met schulden kunnen verplaatsen.



DITTE



‘Ooit leefde ze een high class even op Ibiza’

‘Na ziekte vervangen door jongere dames’

‘Nog steeds erg veel pijn’



DEMO



‘Kwam uit de gevangenis en werd in de maatschappij verwelkomt met schulden’

‘Probeert zijn leven te beteren en niet meer in aanraking te komen met criminaliteit’

‘Heeft een fulltime baan bij FunX’

RAMONA

‘Langdurig laag
inkomen’

‘Erg laag opgeleid, waardoor
zelfredzaamheid laag is’



SCHULDEN LEREN KENNEN



BRAINSTORM

PRODUCTEN (MET EEN KNIPOOG) OM TE COMMUNICEREN WAT HET KRIJGEN VAN ZO VEEL BRIEVEN MET JE DOET.



REGELS

- Alles op post its
- Zeg het hardop
- Mee liften
- Stel je oordeel uit
- Durf te freewheelen
- Qualiteit door kwantiteit

KIES EEN POST IT



DIVERGEREN 1

AANPASSEN = vergelijkbare situaties / ideeën/
producten die je tot ideeën brengen?
kan je iets of iemand kopiëren?

DIVERGEREN 1

OMDRAAIEN = verwissel positief en negatief;
1. extremen
2. tegenovergesteld
3. achteruit
4. ondersteboven
5. etc.

DIVERGEREN 1

VERGROTEN = Voeg iets toe, vergroot de

1. tijd
2. sterkte
3. grootte
4. waarde
5. voordeel
6. betekenis
7. hoeveelheid
8. etc.

DIVERGEN 1 & 2

COMBINEREN = Mix je idee met het idee van de ander.

DIVERGEREN 2

OMDRAAIEN = verwissel positief en negatief;
1. extremen
2. tegenovergesteld
3. achteruit
4. ondersteboven
5. etc.

DIVERGEREN 2

AANPASSEN = vergelijkbare situaties / ideeën/
producten die je tot ideeën brengen?
kan je iets of iemand kopiëren?

DIVERGEREN 2

HERORDENEN = verwissel:
1. onderdelen
2. patronen
3. lay-out
4. vololge
5. oorzaak en gevolg
6. planning

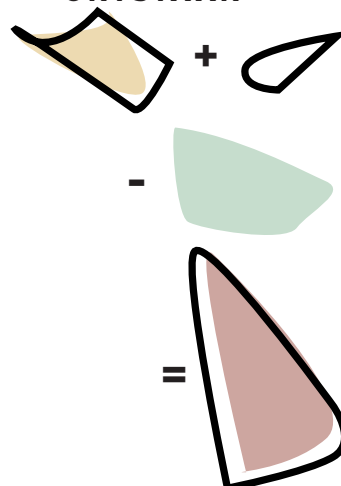
POSTER MAKEN

**AANTREKKELIJKE
NAAM**



IDEE TEKENING
'OMSCHRIJVING VAN HET IDEE IN 1 ZIN'

**DE OORSPRONG
HOE IS HET IDEE
ONTSTAAN**



EXAMPLE



**Paperscrap coat:
'lekker' warm in
winter.**

**Binder of
paper scraps.**



**A new wall-
paper**

XIII. PLANNING WORKSHOP

INLOOP + KOFFIE **1** 00:00

15 min

UITLEG **2** 00:15

5 min

VOORSTELLEN **3** 00:20

uitleg + voorbeeld 2 min
voorstellen 5 min

BRAINSTORM **4** 00:27

uitleg 2 min
regels 3 min
oriënterende brainstorm 5 min
brainstorm how to 10 min
producten 5 min

KIES EEN POST IT **5** 00:57

stickers plakken 5 min
kiezen 2 min

CONCRETISEREN **6** 00:59

groepjes van 2 2 min
3 x 2 concretiseren 6 min

KIEZEN + PAUZE **7** 01:07

3 kiezen 3 min
1 kiezen + uitleg 9 min
overige pauze 3 min

POSTER + PRESENTEREN **8** 01:22

uitleg 2 min
poster maken 15 min
presenteren 8 min

01:47

XIV. UITNODIGING WORKSHOP

In deze bijlage vind je de verschillende uitnodigingen die gestuurd zijn voor de verschillende (test) workshop. Deze uitnodiging is per groep aangepast om zo een voor hen logisch communicatie middel te gebruiken.

TEST WORKSHOPS

Voor beide test workshop zijn deelnemers binnen mijn eigen netwerk gecontact. De uitnodiging is daarom via whatsapp gegaan en zag er als volgt uit.

Workshop

CREATIEF MET POST

- do 28 mrt 18:30u (met eten)
workshop start = 19:30u
- ma 1 apr 18:30u (met eten)
workshop start = 19:30u



Met een berichtje erbij:

Hoi ..., voor mijn afstuderen geef ik een workshop creatief met post. Daarin gaan we allerlei leuke creatieve ideeën bedenken voor wat je met lege enveloppen en papiersnippers kan doen. Zou je me willen helpen met mijn afstuderen door aan deze workshop mee te doen? :) Het zal op een van de twee datums in de afbeelding plaatsvinden. Kan je me laten weten of je zin hebt om mee te doen en welke datum(s) je zou kunnen? Als bedankje zal ik een heerlijk maaltje bereiden voor de deelnemers! Liefs, Wies

2A STOP DE SCHULDEN

Voor de workshop die in samenwerking met Stop de schulden georganiseerd is, is er telefonisch contact opgenomen met potentiële deelnemers. Toen er een datum bepaald is aan de hand van de beschikbaarheid van deze deelnemers, hebben zij nog de volgende afbeelding met informatie over de workshop ontvangen. Daarnaast hebben zij 2 dagen van te voren nog een herinnering ontvangen.



2B QUIET

Voor de workshop die in samenwerking met Quiet georganiseerd is, is er een email naar alle leden van de Quiet community gestuurd. Deze email bevatte de onderstaande afbeelding. Vervolgens hebben de geïnteresseerden zich aangemeld voor de workshop. Zij hebben twee dagen van te voren nog een herinnering gekregen.

Workshop CREATIEF MET PAPIER

Vind je het leuk om bezig te zijn met je handen? En wil je ook wel eens je frustratie uiten? Dan is dit iets voor jou!

Beste Quiet members,

Ik ben Wies van Lieshout (24 jaar) en studeer product ontwerpen. Voor mijn studie project over schulden heb ik jullie hulp nodig. Ik geef een workshop waarin we met elkaar ideeën gaan bedenken van wat je allemaal zou kunnen maken van oudpapier en enveloppen. Het begint natuurlijk met koffie en een gebakje. Daarna gaan we aan de slag met knip, plak en teken materiaal. Aan het einde van de workshop heeft iedereen een gaaf idee bedacht!

Lijkt het je leuk om me te helpen? Meld je dan aan door een email te sturen naar: wiesvanlieshout@hotmail.com. Geen zorgen creatief zijn is geen vereiste :) Als bedankje staat er een goody bag klaar voor de deelnemers.

Met vriendelijke groet,
Wies van Lieshout

Wat? een leuke creatieve middag
Wie? 6 - 8 deelnemers
Waar? ambachtsplein 141, 3068GV, Rotterdam
Wanneer? 25 april
Hoelaat? van 13:30 tot 15:30

XV. POSTERS WORKSHOP 1A

APPEALING NAME:

Schuldbal

YOUR NAME: Charlotte

THE ORIGIN
HOW DID THE IDEA
COME ABOUT?

IDEA DRAWING:



(Functionat)
Het zagsel van het papier lag op tafel. Hiermee kan in geknepen worden. Bij het film p je werd een soort frustratie opgewekt. Met een stressbal, schijn je de stress lucht te kunnen raken. En dan krijg je in die K*T brieven.

DESCRIPTION:

Knyp je frustratie vol stress van je schulden lekker een in de stressbal.

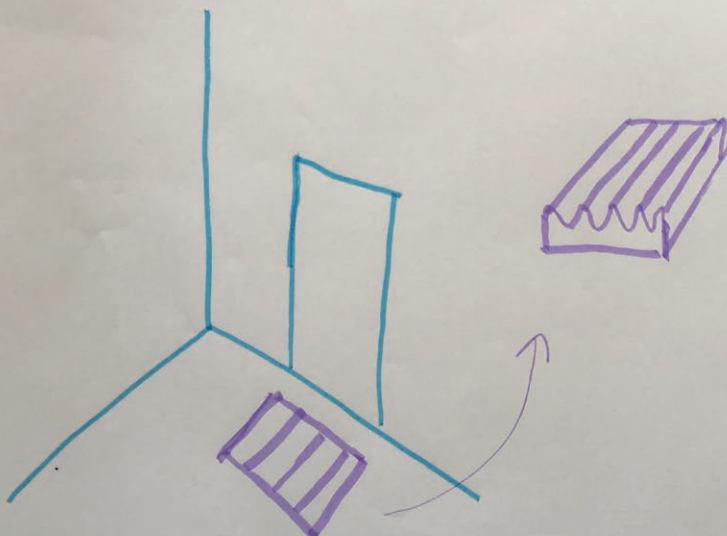
APPEALING NAME:

Trap de deurmat / trapmat

YOUR NAME: Floor

THE ORIGIN
HOW DID THE IDEA
COME ABOUT?

IDEA DRAWING:



Brieven komen aan op deurmat. Schijt irritant. Dus wat beter dan een deurmat te maken van al je brieven waar je elke dag weer je voeten aan kan afvegen. Leuker je frustratie kwijt op de deurmat door even goed het vuil eraf te trappen. Bovendien vallen nieuwe brieven op deze manier minder op!

DESCRIPTION:

Veeg je voeten af aan vervelende brieven en verlies zo je frustratie.

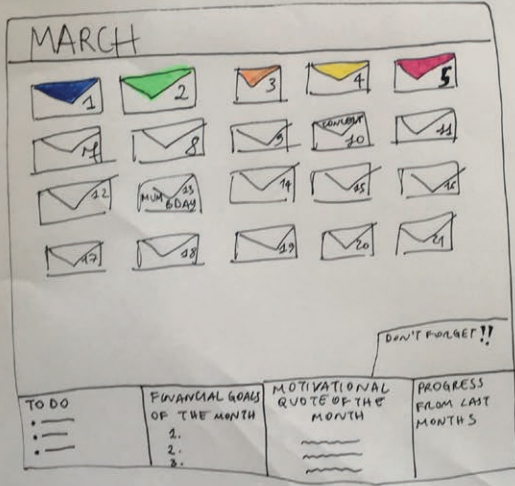
APPEALING NAME:

KICK YOUR DEBT IN THE ASS **WEND AN**

YOUR NAME: MARIA CARMEN

IDEA DRAWING:

« **YOUR BIGGEST ASSET IS NOT MONEY, BUT TIME** »



• EVERY TIME A FRIEND VISITS, HE/SHE CAN DECORATE THE CALENDAR

THE ORIGIN
HOW DID THE IDEA COME ABOUT?

→ DEBT COMES WITH A LOT OF OVERWHELM AND THE FEELING TO LOSE CONTROL
↓
A MOTIVATIONAL CALENDAR (MADE FROM THE ENVELOPES) HELPS FEEL EMPOWERED + PLAN PAYMENTS + CELEBRATE SUCCESSES
→ IT'S A ROAD IN PROGRESS, LIKE A SNAPBOOK THAT FAMILY AND FRIENDS CAN CONTRIBUTE TO

DESCRIPTION: IT IS IMPORTANT TO KEEP THE WHOLE JOURNEY IN MIND, CELEBRATE ACCOMPLISHMENTS, GET MOTIVATED + FEEL IN CONTROL.

APPEALING NAME:

KAMPVUUK

YOUR NAME: TIEMEN

IDEA DRAWING:

"MY DEBT IS ON FIRE"

GRATIS WARMTE

SOCIAL SAMEN KOMEN

GRATIS LICHT

OUTWERP DE VUUKKOFF



ook ook BILJES

KAMPVUUK = REBELS



1x PER MAAND KAMPVUUK

THE ORIGIN
HOW DID THE IDEA COME ABOUT?

ENVELOPPEN - KUT - VERBRAN
PAPIER IS BRANDBAAR
DUS:
GRATIS WARMTE
GRATIS LICHT = DESPAREN
SAMEN BIE
SAMEN BRIEVEN
VERZAMELEN, SAMEN
VERBRANDEL.
OPEL HAAR = GEZELLIG
KAMPVUUK = GEZELLIG
FIKKIE STOKEN = REBELS

DESCRIPTION:

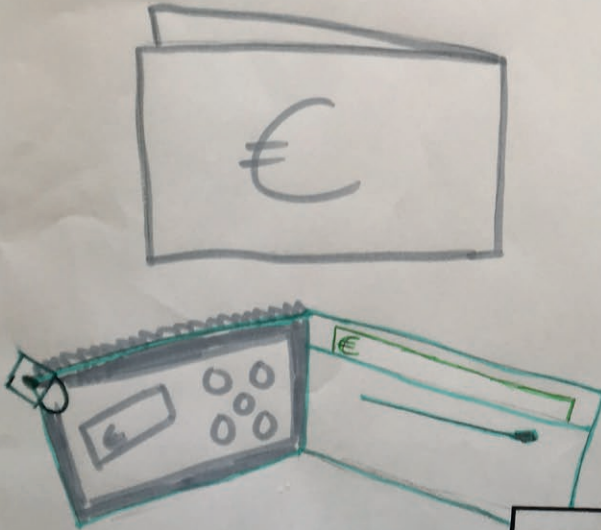
ENVELOPPEN VERBRANDEL

APPEALING NAME:

WALLET SAVER

YOUR NAME: Yente

IDEA DRAWING:



THE ORIGIN
HOW DID THE IDEA
COME ABOUT?

Een portemonnee wordt normaal gesproken alleen gebruikt om geld op te slaan om uit te geven. Maar met de wallet saver kan je net als een spaarrekening je geld opslaan / sparen in een portemonnee.

Om ervoor te zorgen dat geld niet alsnog uit het spaar gedeelte uitgegeven kan worden zit hier een (tijd) slot op.

DESCRIPTION: The wallet SAVER

EEN portemonnee waar een spaarpot/kluis in verwerkt zit

APPEALING NAME:

SLAPPE ZAK

YOUR NAME: Bo

IDEA DRAWING:



THE ORIGIN
HOW DID THE IDEA
COME ABOUT?

Boksbal

Slappe zak

DESCRIPTION: Hoe meer schulden hoe harder de zak. ieder voordeel heb z'n nadeel.

Een Boksbal gevuld met belastingbriefjes om dit te blijven

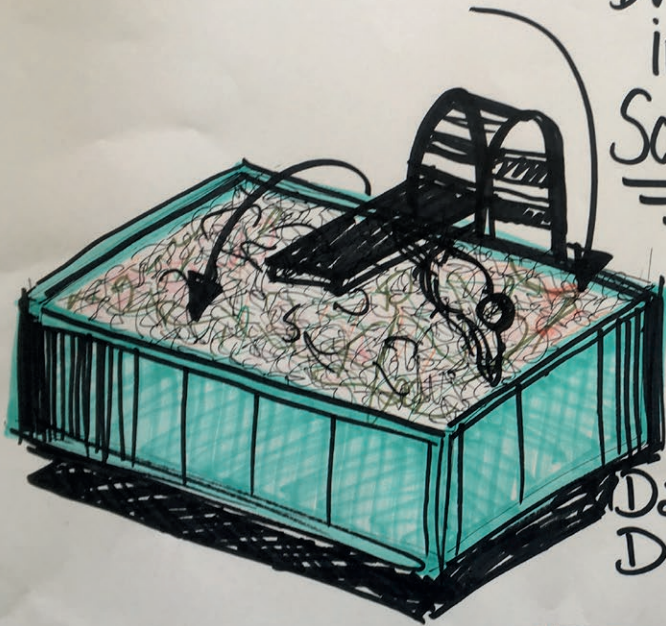
APPEALING NAME:

Dive Deep in Debt

YOUR NAME: Celia

THE ORIGIN
HOW DID THE IDEA
COME ABOUT?

IDEA DRAWING:



DViken
in de
Schulden

NET ALS
DAGOBERT
DUCK ?!

- ① enveloppen versnipperen
↓ 1st brainstorm
- ② gebruiken als vulling
↓ magnify
- ③ vulling in zwembad doen

DESCRIPTION: een zwembad gevuld met snippers van enveloppen om lekker een duik in te nemen

230

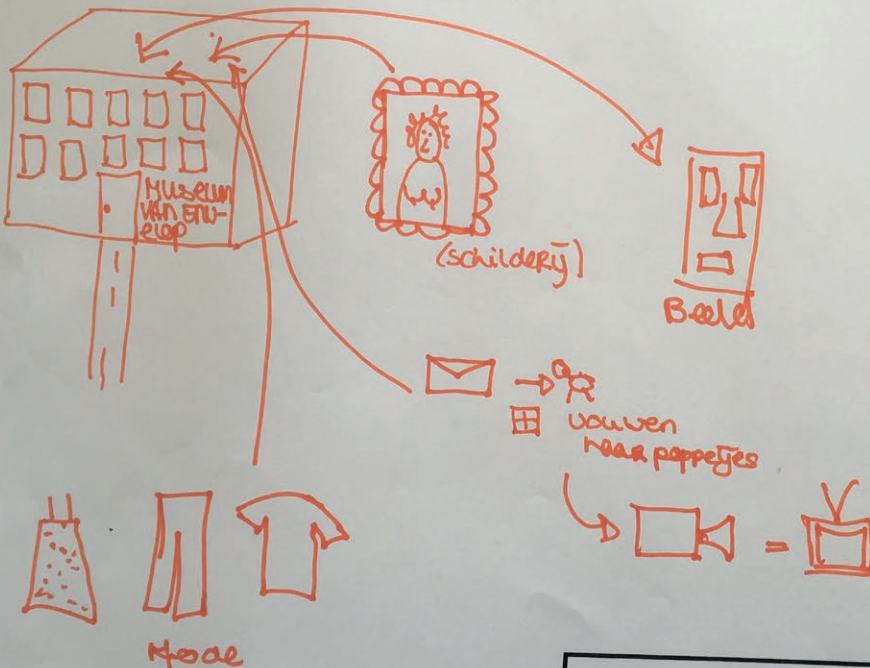
APPEALING NAME:

Het Enveloppe Museum

YOUR NAME: SABRYNA

THE ORIGIN
HOW DID THE IDEA
COME ABOUT?

IDEA DRAWING:



als functionele behoefte heeft iedereen persoonlijke ontwikkeling / uiting. Van creativiteit kan je word je bij. de enveloppen kan je verwerken in verschillende soorten kunst. door kunst en lon te stellen kan je geld verdienen en het verhaal van je Setleden vertellen

DESCRIPTION:

een museum met alles wat van een envelop gemaakt kan worden.

XVI. POSTERS WORSKHOP 1B

APPEALING NAME:
Dj incasso

YOUR NAME: Evert

THE ORIGIN
HOW DID THE IDEA COME ABOUT?

- Om mensen toch samen te brengen
Nikoen minder leuk onderwerd

IDEA DRAWING:

APPEALING NAME:
Beer Trics

YOUR NAME: Jannika

THE ORIGIN
HOW DID THE IDEA COME ABOUT?

- Er kunnen bieruiltjes gemaakt worden van het papier van de brieven.
- Het bieruiltje heeft zowel een sociale als een functionele waarde.
- Door de 'oparachten' achterop onderuinden mensen ontspanning.
- Kan ook met tips & trics gericht op een thema.

IDEA DRAWING:

DESCRIPTION: De Beer Tric is een functionele onderzetter met op de achterkant gezellige games voor wit of thuis.

APPEALING NAME: Posigas

YOUR NAME: _____

IDEA DRAWING:



THE ORIGIN
HOW DID THE IDEA
COME ABOUT?

Wat ik uit de film haalde is dat je lekker en figuurlijk in de kou staat als je in de schuld sanering zit. Je wordt van het kassje naar de muur gestuurd. De enveloppen dienen als dikke voering dus warmte in de enveloppen kan je positieve zinnetjes zetten, deze geven op die manier ook weer warmte. Brede schouders in de jas omdat je die ook zeker nodig hebt! Jas is breed zodat je nog kan groeien in je rij!

DESCRIPTION: Jas gemaakt van doorzichtig materiaal met vakken waarin enveloppen gestroven worden, in het venster kan je positieve quotes zetten.

232

APPEALING NAME: "De balans-balk"

YOUR NAME: Yvonne.

IDEA DRAWING:



THE ORIGIN
HOW DID THE IDEA
COME ABOUT?

- grenzen verkennen
- motorische ontwikkeling
- samen: elkaar helpen en stimuleren

"balans in het leven met alle facetten"

DESCRIPTION:

Eenwichts balk waar kinderen op spelen

APPEALING NAME:

envelop^{full} of love ... ♡♡

YOUR NAME: Liliane

IDEA DRAWING:**THE ORIGIN**
HOW DID THE IDEA COME ABOUT?

't hebben van relaties is belangrijk in 't leven: vriendschap, liefde, genegenheid, daar gaat het om! Het houdt je op de been.
Positieve aandacht voor elkaar, d.m.v. in kaart, brief, in een zelf ontworpen gebruikte envelop, met een mooie felicitatie (of erop) en een passend "item" achter het venster in de envelop.

DESCRIPTION:

Een envelop met ^{extra} positieve aandacht voor de ander.....

APPEALING NAME:

live Sims

YOUR NAME: Penna

IDEA DRAWING:**THE ORIGIN**
HOW DID THE IDEA COME ABOUT?

- het samen spelen zonder dat het geld kost, je eigen dorp/leven maken met brieven.
- je moet kunnen samen spelen en contacten maken
- je eigen fantasie gebruiken.

DESCRIPTION:

de werkelijke wereld begrijpen in het klein.

XVII. WORKSHOP SLIDES

Workshop CREATIEF MET PAPIER



234

EVEN VOORSTELLEN



WIES

BRAINSTORM

PRODUCTEN VAN LEGE ENVELOPPEN

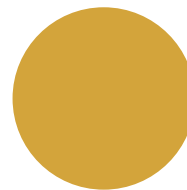
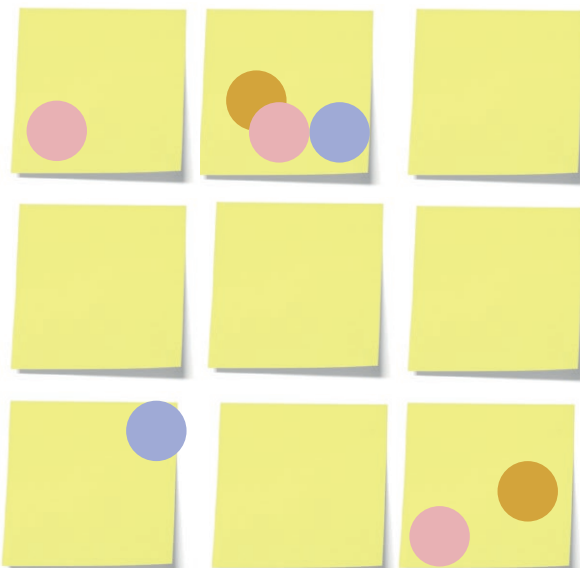


REGELS

- Alles op post its
- Zeg het hardop
- Doorgaan op andermans ideeën
- Lekker gek
- Heel veel ideeën
- Niet oordelen

IDEE KIEZEN

STAP 1:



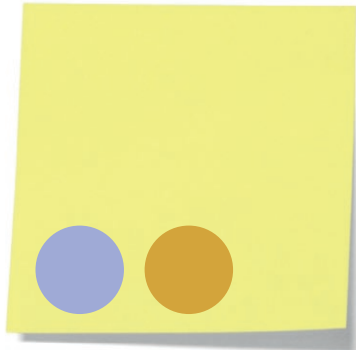
**STICKERS
PLAKKEN!!**

A SIMPEL

B VOORWERP

IDEE KIEZEN

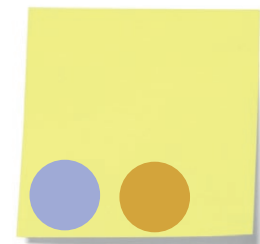
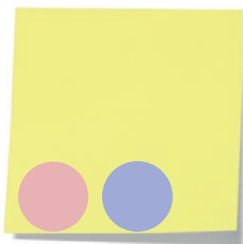
STAP 2:
KIES EEN IDEE



A SIMPEL

B VOORWERP

GROEPJES VAN 2



NOG MEER IDEEËN

**MAAK
SPECIFIEKER**

speelgoed



knikkers

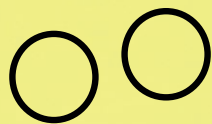
hinkelpad
stenen



flippo's

NOG MEER IDEEËN

**BEDENK MEER
VARIANTEN**



knikkers



lego



hinkelpad
stenen



flippo's

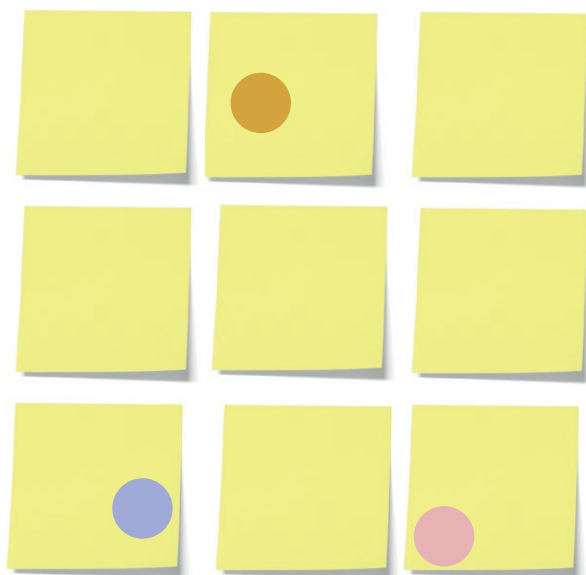
NOG MEER IDEEËN

MAAK DE
ENVELOPPEN
MEER ZICHTBAAR



238

IDEE KIEZEN



STAP 1:

**3 STICKERS
PLAKKEN**

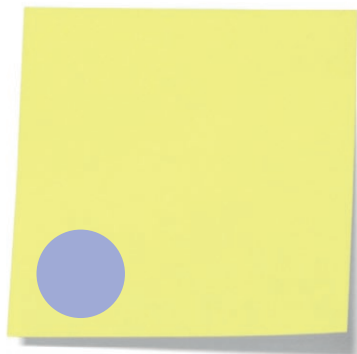
A SIMPEL

B VOORWERP

IDEE KIEZEN

STAP 2:

KIES EEN IDEE
& LEG HET UIT

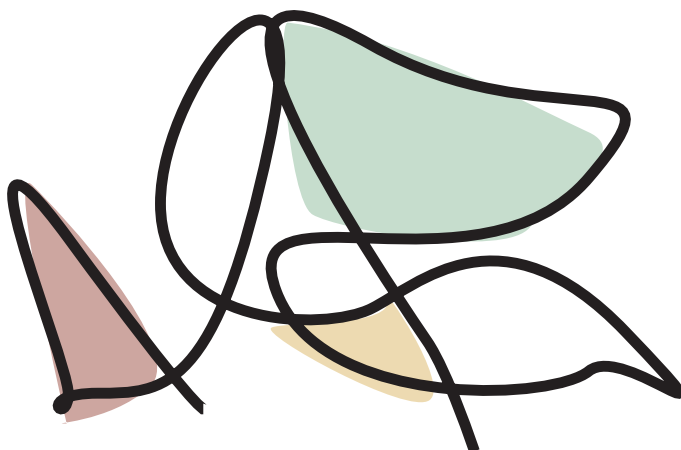


A SIMPEL

B VOORWERP

POSTER MAKEN

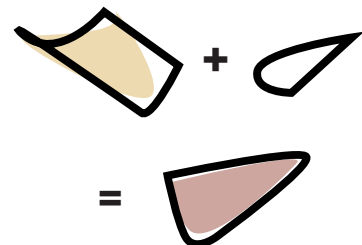
AANTREKKELIJKE
NAAM: _____



IDEE TEKENING
'OMSCHRIJVING VAN HET IDEE IN 1 ZIN'

NAAM + TELEFOON NR: _____

DE OORSPRONG
HOE IS HET IDEE
ONTSTAAN



DIT IDEE
IN JOUW LEVEN

WAARVOOR?
WANNEER?
HOE?
WAAROM?

XVIII. POSTERS WORKSHOP 2A

In deze en de volgende bijlage zijn de posters die gemaakt zijn tijdens de workshops met mensen die schulden hebben getoond. De naam en het telefoonnummer zijn anoniem gemaakt door een zwarte balk.

LEUKE NAAM:
xhermo deken

JOUW NAAM: _____

MOBIELNR: _____

HET ONTSTAAN VAN JE IDEE:

Door dat ik het altijd koud heb

DIT IDEE IN JOUW LEVEN

WAARVOOR?
Slapen

WANNEER?
als ik koud krijg

HOE? *o*

WAAROM?
om mijn warmte te houden
om niet koud te krijgen

OMSCHRIJVING IN 1 ZIN:

LEUKE NAAM:

Ear dub

JOUW NAAM:

MOBIELNR:

HET ONTSTAAN VAN JE IDEE:

Van wit oordoppen bedacht dat ik ze vaak verlies en ik het irritant vind dat ik ze niet makkelijk kwijt kan en daardoor makkelijk verlies.

DIT IDEE IN JOUW LEVEN

WAARVOOR?

Festivals / op muzieklijsten

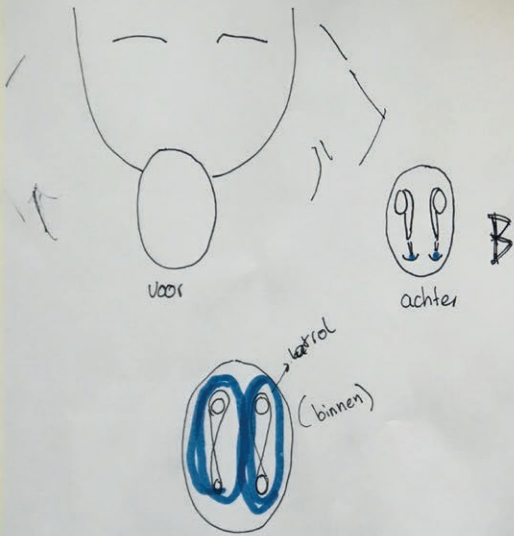
WANNEER?

als je oordopjes kwijt moet raken wiltig in meekdoen en niet wilt verliezen.

HOE?

WAAROM?

(bv. met neuk)



OMSCHRIJVING

IN 1 ZIN: Soave oordopjes, mooi opgevoerd en soave dopjes, stijlisch made nooit meer kwijt

LEUKE NAAM:

plante haaraan.

HET ONTSTAAN VAN JE IDEE:

Omdat ik niet rogeken op planten.

DIT IDEE IN JOUW LEVEN

WAARVOOR?

kunststof

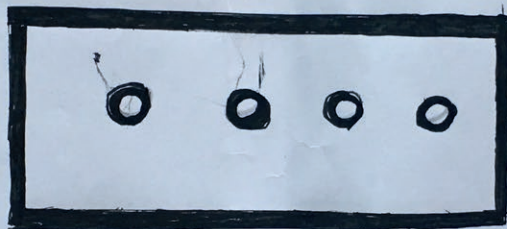
WANNEER?

hele dag of en als cadeautje

HOE?

WAAROM?

voor buiten planten



plant
potgrond
water
Voeding

kunst
plant
kunst boeket

Slaap
masker.
touw van
papier

plante pak

ING

XIX. POSTERS WORKSHOP 2B

LEUKE NAAM: **TAXPAPER BOWL**

JOUW NAAM: _____ MOBIELNR: _____

HET ONTSTAAN VAN JE IDEE:

LEUK - RUST - MUZIEK - LEZEN
 ↓
 STOEL - ZWEVEN - INTIEM
 ↓
 PAPER 'BOWL' - HANGT
 ↓

DIT IDEE IN JOUW LEVEN

WAARVOOR? **WOONKAMER - TUIN**

WANNEER? **RUSTMOMENTEN / BEHOEFTE AAN ISOLEREN**

HOE? **DOOR ERIN TE GAAN ZITTEN**

WAAROM? _____

OMSCHRIJVING IN 1 ZIN: **ZWEVEND NAAR MUZIEK LUISTEREN IN BOL VAN PAPIER**

LEUKE NAAM: **WARDA**

JOUW NAAM: _____ MOBIELNR: _____

HET ONTSTAAN VAN JE IDEE:

Tijdens WORKSHOP

DIT IDEE IN JOUW LEVEN

WAARVOOR? **als decoratie / sfeer maken / gezelligheid**

WANNEER? **altijd in huis**

HOE? **op tafel**

WAAROM? **sfeer**

OMSCHRIJVING IN 1 ZIN: **gezelligheid in huis**

LEUKE NAAM: Pinguilla

JOUW NAAM: [REDACTED]

MOBIELNR: [REDACTED]

HET ONTSTAAN VAN JE IDEE:

Brainstorm sessie
gehoord van een ander
i.p.v. kinderen voor
volwassenen met alcohol
i.p.v. snoep.

DIT IDEE IN JOUW LEVEN

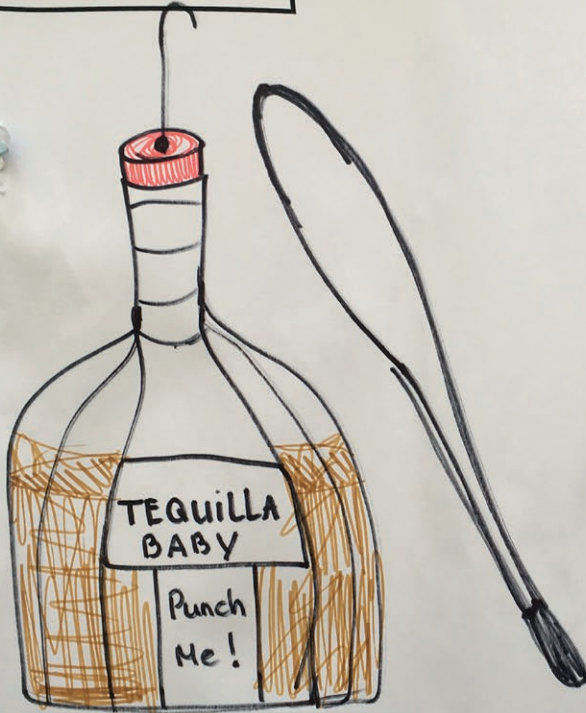
WAARVOOR? Feestjes (volwassenen).

WANNEER? verjaardag

HOE? ophangen en op staan

WAAROM? voor de lol

OMSCHRIJVING IN 1 ZIN: piñata voor feestjes



LEUKE NAAM: Pankha

JOUW NAAM: [REDACTED]

MOBIELNR: [REDACTED]

HET ONTSTAAN VAN JE IDEE:

Als het warm is dan
is een waaijer altijd
handig. De Pankha/waaijer
die gebruikte ik deze
en maakte ik vroeger
zelf.

DIT IDEE IN JOUW LEVEN

WAARVOOR?

voor in de zomer tegen hitte

WANNEER?

altijd

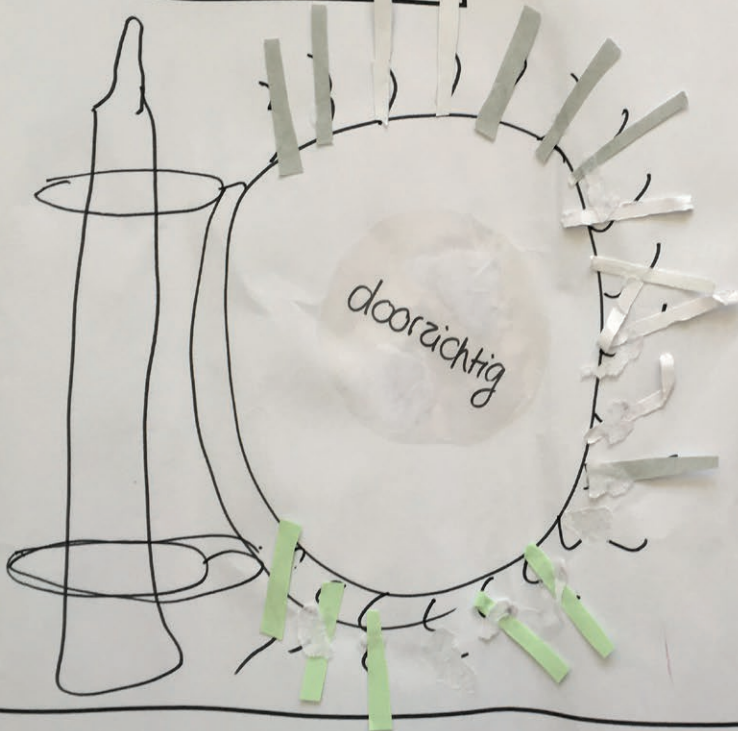
HOE?

waaien

WAAROM?

praktisch.

OMSCHRIJVING IN 1 ZIN: waaijer voor als het warm is.



XX. INSTAGRAM POSTS

In deze bijlage zijn nog enkele Instagram posts en stories getoond die eveneens voor de campagne gebruikt kunnen worden.

De onderstaande 3 afbeeldingen geven weer hoe de tax collection gepost kan worden. Van links naar rechts is weergegeven hoe het scherm verandert als je klikt. Steeds meer informatie wordt weergegeven.



244

Hoe de collecties in een gesponsorde story voorbij kunnen komen.







Andere voorbeelden van een gesponsorde story zijn hieronder zichtbaar. De product foto's dienen meer uitleg te krijgen om een hint te geven naar het verhaal achter dit project. Vandaar dat de zin "van een lelijk saldo.. naar een mooie slinger" is toegevoegd.



XXI. PRODUCT PAGINA'S - WEBSITE

In deze bijlage zijn de product pagina's getoond die niet in het hoofdverslag staan. Het verhaal per product is echter niet aangepast wegens tijd gebrek.

COLLECTIES SHOP **DEBT.** ESTABLISHED IN 2012 [ONS VERHAAL](#) [DOE MEE](#)   






PLANTEN BARBAAR ESTABLISHED IN 2012

Kunstplant in pot van enveloppen

Dit product is bedacht door Chidem, omdat ze vindt dat planten steer in huis brengen. Daarnaast voelt het hebben van planten voor haar gezond. Waarom ze daar behoefte aan heeft lees je hieronder.

Chidem woont al vanaf kinds af aan in het Oude Noorden. Hoewel ze een fijne jeugd heeft gehad was dat niet altijd zonder zorgen. Na haar studie werd ze namelijk arbeidsongeschikt door ziekte. Niet veel later werd ze ook nog eens onverwachts door haar man verlaten. Omdat hij altijd de financiën deed, op haar naam, bleef zij achter met de rekeningen. Door de vertraging die haar bijstandsaanvraag oplep, had ze 5 maanden geen inkomen. Hierdoor zijn haar schulden na een jaar opgelopen tot 30.000 euro. Ook haar studieschuld van 10.000 euro, die daar bij hoort, voelt als een zware last. Op dit moment zit Jamilla in de schuldsanering. Hoewel ze het positief in ziet, heeft ze nog wel eens een tegenslag. Nog steeds krijgt ze af en toe bezoek van een deurwaarder, hoewel nu alles door haar bewindvoerder op tijd betaald zou moeten worden. Dit geeft haar veel stress.

De toekomst ziet Chidem echter positief in. Als ze klaar is met de schuldsanering wil ze graag in haar straat een stadstuin opzetten, waar iedereen verse groenten en bloemen kan komen kopen.

Dit product is niet te koop. Wij vragen geen geld van je, maar slechts een plekje op je tijdlijn. Word een influencer en deel onze message met jouw vrienden @   

COLLECTIES SHOP **DEBT.** ESTABLISHED IN 2016 [ONS VERHAAL](#) [DOE MEE](#)   



THERMO DEKEN ESTABLISHED IN 2016

Deken met vulling van brieven

Dit product is bedacht door Chidem. Het is een deken die je kan bijvullen met extra vulling, voor meer warmte. Waarom ze daar behoefte aan heeft lees je hieronder.

Chidem woont al vanaf kinds af aan in het Oude Noorden. Hoewel ze een fijne jeugd heeft gehad was dat niet altijd zonder zorgen. Na haar studie werd ze namelijk arbeidsongeschikt door ziekte. Niet veel later werd ze ook nog eens onverwachts door haar man verlaten. Omdat hij altijd de financiën deed, op haar naam, bleef zij achter met de rekeningen. Door de vertraging die haar bijstandsaanvraag oplep, had ze 5 maanden geen inkomen. Hierdoor zijn haar schulden na een jaar opgelopen tot 30.000 euro. Ook haar studieschuld van 10.000 euro, die daar bij hoort, voelt als een zware last. Op dit moment zit Jamilla in de schuldsanering. Hoewel ze het positief in ziet, heeft ze nog wel eens een tegenslag. Nog steeds krijgt ze af en toe bezoek van een deurwaarder, hoewel nu alles door haar bewindvoerder op tijd betaald zou moeten worden. Dit geeft haar veel stress.

De toekomst ziet Chidem echter positief in. Als ze klaar is met de schuldsanering wil ze graag in haar straat een stadstuin opzetten, waar iedereen verse groenten en bloemen kan komen kopen.

Dit product is niet te koop. Wij vragen geen geld van je, maar slechts een plekje op je tijdlijn. Word een influencer en deel onze message met jouw vrienden @   

**STOEL ESTABLISHED IN 2002**

Woonkamer stoel met zitting van papierpulp

Dit product is bedacht door Chidem, omdat ze af en toe echt even rust nodig heeft. Deze zachte stoel, kan haar een af en toe wat ontspanning bieden. Waarom ze daar behoefte aan heeft lees je hieronder.

Chidem woont al vanaf kinds af aan in het Oude Noorden. Hoewel ze een fijne jeugd heeft gehad was dat niet altijd zonder zorgen. Na haar studie werd ze namelijk arbeidsongeschikt door ziekte. Niet veel later werd ze ook nog eens onverwachts door haar man verlaten. Omdat hij altijd de financiën deed, op haar naam, bleef zij achter met de rekeningen. Door de vertraging die haar bijstandsaanvraag oplep, had ze 5 maanden geen inkomen. Hierdoor zijn haar schulden na een jaar opgelopen tot 80.000 euro. Ook haar studieschuld van 10.000 euro, die daar bij hoort, voelt als een zware last. Op dit moment zit Jamilla in de schuldsanering. Hoewel ze het positief in ziet, heeft ze nog wel eens een tegenslag. Nog steeds krijgt ze af en toe bezoek van een deurwaarder, hoewel nu alles door haar bewindvoerder op tijd betaald zou moeten worden. Dit geeft haar veel stress.

De toekomst ziet Chidem echter positief in. Als ze klaar is met de schuldsanering wil ze graag in haar straat een stadstuin opzetten, waar iedereen verse groenten en bloemen kan komen kopen.

Dit product is niet te koop. Wij vragen geen geld van je, maar slechts een plekje op je tijdlijn. Word een influencer en deel onze message met jouw vrienden @ @ @

**LAMP ESTABLISHED IN 2018**

Lamp van papier pulp met maan effect

Dit product is bedacht door Chidem, omdat ze af en toe echt even rust nodig heeft. Deze sfeer lamp, die een maan effect geeft als je hem aan zet (door licht door te schijnen) helpt haar hierbij. Waarom ze daar behoefte aan heeft lees je hieronder.

Chidem woont al vanaf kinds af aan in het Oude Noorden. Hoewel ze een fijne jeugd heeft gehad was dat niet altijd zonder zorgen. Na haar studie werd ze namelijk arbeidsongeschikt door ziekte. Niet veel later werd ze ook nog eens onverwachts door haar man verlaten. Omdat hij altijd de financiën deed, op haar naam, bleef zij achter met de rekeningen. Door de vertraging die haar bijstandsaanvraag oplep, had ze 5 maanden geen inkomen. Hierdoor zijn haar schulden na een jaar opgelopen tot 80.000 euro. Ook haar studieschuld van 10.000 euro, die daar bij hoort, voelt als een zware last. Op dit moment zit Jamilla in de schuldsanering. Hoewel ze het positief in ziet, heeft ze nog wel eens een tegenslag. Nog steeds krijgt ze af en toe bezoek van een deurwaarder, hoewel nu alles door haar bewindvoerder op tijd betaald zou moeten worden. Dit geeft haar veel stress.

De toekomst ziet Chidem echter positief in. Als ze klaar is met de schuldsanering wil ze graag in haar straat een stadstuin opzetten, waar iedereen verse groenten en bloemen kan komen kopen.

Dit product is niet te koop. Wij vragen geen geld van je, maar slechts een plekje op je tijdlijn. Word een influencer en deel onze message met jouw vrienden @ @ @

**BIJZET TAFEL ESTABLISHED IN 2018**

Bijzet tafel met papier pulp blad

Dit product is bedacht door Chidem. Deze bijzet tafel die gebruikt kan worden voor een rustig hee moment, doet haar denken aan haar vaderland. Het geeft haar een gevoel van warmte. Waarom ze daar behoefte aan heeft lees je hieronder.

Chidem woont al vanaf kinds af aan in het Oude Noorden. Hoewel ze een fijne jeugd heeft gehad was dat niet altijd zonder zorgen. Na haar studie werd ze namelijk arbeidsongeschikt door ziekte. Niet veel later werd ze ook nog eens onverwachts door haar man verlaten. Omdat hij altijd de financiën deed, op haar naam, bleef zij achter met de rekeningen. Door de vertraging die haar bijstandsaanvraag oplep, had ze 5 maanden geen inkomen. Hierdoor zijn haar schulden na een jaar opgelopen tot 80.000 euro. Ook haar studieschuld van 10.000 euro, die daar bij hoort, voelt als een zware last. Op dit moment zit Jamilla in de schuldsanering. Hoewel ze het positief in ziet, heeft ze nog wel eens een tegenslag. Nog steeds krijgt ze af en toe bezoek van een deurwaarder, hoewel nu alles door haar bewindvoerder op tijd betaald zou moeten worden. Dit geeft haar veel stress.

De toekomst ziet Chidem echter positief in. Als ze klaar is met de schuldsanering wil ze graag in haar straat een stadstuin opzetten, waar iedereen verse groenten en bloemen kan komen kopen.

Dit product is niet te koop. Wij vragen geen geld van je, maar slechts een plekje op je tijdlijn. Word een influencer en deel onze message met jouw vrienden @ @ @

**WARDA ESTABLISHED IN 2009**

Decoratieve vaas met kunstplant

Dit product is bedacht door Jamilla, zij houdt van een verse bos bloemen en veel planten in huis. Het brengt je zoveel sfeer en gezelligheid. Een van haar favoriete bezigheden is dan ook zieke planten weer helemaal oplappen bij het planten aaiel. Waarom ze af en toe wel wat meer gezelligheid in huis kan gebruiken lees je hieronder.

Jamilla woont al vanaf kinds af aan in het Oude Noorden. Hoewel ze een fijne jeugd heeft gehad was dat niet altijd zonder zorgen. Na haar studie werd ze namelijk arbeidsongeschikt door ziekte. Niet veel later werd ze ook nog eens onverwacht door haar man verlaten. Omdat hij altijd de financiën deed, op haar naam, bleef zij achter met de rekeningen. Door de vertraging die haar bijstandsaanvraag oplep, had ze 5 maanden geen inkomen. Hierdoor zijn haar schulden na een jaar opgelopen tot 30.000 euro. Ook haar studieschuld van 10.000 euro, die daar bij hoort, voelt als een zware last. Op dit moment zit Jamilla in de schuldsanering. Hoewel ze het positief in ziet, heeft ze nog wel eens een tegenslag. Nog steeds krijgt ze af en toe bezoek van een deurwaarder, hoewel nu alles door haar bewindvoerder op tijd betaald zou moeten worden. Dit geeft haar veel stress.

De toekomst ziet Jamilla echter positief in. Als ze klaar is met de schuldsanering wil ze graag in haar straat een stadstuin opzetten, waar iedereen verse groenten en bloemen kan komen kopen.

Dit product is niet te koop. Wij vragen geen geld van je, maar slechts een plekje op je tijdlijn. Word een influencer en deel onze message met jouw vrienden! @ @

**PINQUILA ESTABLISHED IN 2016**

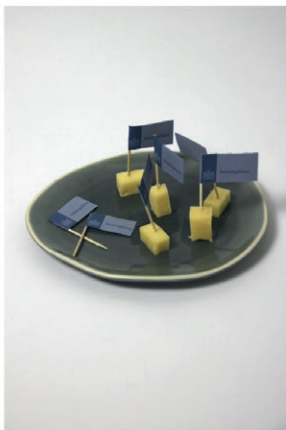
Piñata gevuld met feestlijke confetti

Dit product is bedacht door Chidem, omdat ze zichzelf wel een zou willen laten gaan op een feestje en haar frustratie misschien wel op deze pinata kwijt kan. Waarom ze daar behoefte aan heeft lees je hieronder.

Chidem woont al vanaf kinds af aan in het Oude Noorden. Hoewel ze een fijne jeugd heeft gehad was dat niet altijd zonder zorgen. Na haar studie werd ze namelijk arbeidsongeschikt door ziekte. Niet veel later werd ze ook nog eens onverwacht door haar man verlaten. Omdat hij altijd de financiën deed, op haar naam, bleef zij achter met de rekeningen. Door de vertraging die haar bijstandsaanvraag oplep, had ze 5 maanden geen inkomen. Hierdoor zijn haar schulden na een jaar opgelopen tot 30.000 euro. Ook haar studieschuld van 10.000 euro, die daar bij hoort, voelt als een zware last. Op dit moment zit Jamilla in de schuldsanering. Hoewel ze het positief in ziet, heeft ze nog wel eens een tegenslag. Nog steeds krijgt ze af en toe bezoek van een deurwaarder, hoewel nu alles door haar bewindvoerder op tijd betaald zou moeten worden. Dit geeft haar veel stress.

De toekomst ziet Chidem echter positief in. Als ze klaar is met de schuldsanering wil ze graag in haar straat een stadstuin opzetten, waar iedereen verse groenten en bloemen kan komen kopen.

Dit product is niet te koop. Wij vragen geen geld van je, maar slechts een plekje op je tijdlijn. Word een influencer en deel onze message met jouw vrienden! @ @

**SNACK PRIKKERS ESTABLISHED IN 2002**

Snack prikkers van belastingdienst enveloppen

Dit product is bedacht door Chidem, omdat ze zichzelf wel een zou willen laten gaan op een feestje en haar frustratie misschien wel op deze pinata kwijt kan. Waarom ze daar behoefte aan heeft lees je hieronder.

Chidem woont al vanaf kinds af aan in het Oude Noorden. Hoewel ze een fijne jeugd heeft gehad was dat niet altijd zonder zorgen. Na haar studie werd ze namelijk arbeidsongeschikt door ziekte. Niet veel later werd ze ook nog eens onverwacht door haar man verlaten. Omdat hij altijd de financiën deed, op haar naam, bleef zij achter met de rekeningen. Door de vertraging die haar bijstandsaanvraag oplep, had ze 5 maanden geen inkomen. Hierdoor zijn haar schulden na een jaar opgelopen tot 30.000 euro. Ook haar studieschuld van 10.000 euro, die daar bij hoort, voelt als een zware last. Op dit moment zit Jamilla in de schuldsanering. Hoewel ze het positief in ziet, heeft ze nog wel eens een tegenslag. Nog steeds krijgt ze af en toe bezoek van een deurwaarder, hoewel nu alles door haar bewindvoerder op tijd betaald zou moeten worden. Dit geeft haar veel stress.

De toekomst ziet Chidem echter positief in. Als ze klaar is met de schuldsanering wil ze graag in haar straat een stadstuin opzetten, waar iedereen verse groenten en bloemen kan komen kopen.

Dit product is niet te koop. Wij vragen geen geld van je, maar slechts een plekje op je tijdlijn. Word een influencer en deel onze message met jouw vrienden! @ @

**PANKHA** ESTABLISHED IN 2012

Handwaaier van belastingdienst envelop

Dit product is bedacht door Chidem. Het doet haar denken aan haar familie en de cultuur van haar vaderland. Ook kan ze op verhitte momenten wel wat verfrissing gebruiken. Waarom ze daar behoefte aan heeft lees je hieronder.

Chidem woont al vanaf kinds af aan in het Oude Noorden. Hoewel ze een fijne jeugd heeft gehad was dat niet altijd zonder zorgen. Na haar studie werd ze namelijk arbeidsongeschikt door ziekte. Niet veel later werd ze ook nog eens onverwachts door haar man verlaten. Omdat hij altijd de financiën deed, op haar naam, bleef zij achter met de rekeningen. Door de vertraging die haar bijstandsaanvraag oplep, had ze 5 maanden geen inkomen. Hierdoor zijn haar schulden na een jaar opgelopen tot 30.000 euro. Ook haar studieschuld van 10.000 euro, die daar bij hoort, voelt als een zware last. Op dit moment zit Jamilla in de schuldsanering. Hoewel ze het positief in ziet, heeft ze nog wel eens een tegenslag. Nog steeds krijgt ze af en toe bezoek van een deurwaarder, hoewel nu alles door haar bewindvoerder op tijd betaald zou moeten worden. Dit geeft haar veel stress.

De toekomst ziet Chidem echter positief in. Als ze klaar is met de schuldsanering wil ze graag in haar straat een stadstuin opzetten, waar iedereen verse groenten en bloemen kan komen kopen.

Dit product is niet te koop. Wij vragen geen geld van je, maar slechts een plekje op je tijdlijn. Word een influencer en deel onze message met jouw vrienden! @ @

**PARTY CUPS** ESTABLISHED IN 2018

Papieren wegwerp bekers

Dit product is bedacht door Chidem. Het doet haar denken aan haar familie en de cultuur van haar vaderland. Ook kan ze op verhitte momenten wel wat verfrissing gebruiken. Waarom ze daar behoefte aan heeft lees je hieronder.

Chidem woont al vanaf kinds af aan in het Oude Noorden. Hoewel ze een fijne jeugd heeft gehad was dat niet altijd zonder zorgen. Na haar studie werd ze namelijk arbeidsongeschikt door ziekte. Niet veel later werd ze ook nog eens onverwachts door haar man verlaten. Omdat hij altijd de financiën deed, op haar naam, bleef zij achter met de rekeningen. Door de vertraging die haar bijstandsaanvraag oplep, had ze 5 maanden geen inkomen. Hierdoor zijn haar schulden na een jaar opgelopen tot 30.000 euro. Ook haar studieschuld van 10.000 euro, die daar bij hoort, voelt als een zware last. Op dit moment zit Jamilla in de schuldsanering. Hoewel ze het positief in ziet, heeft ze nog wel eens een tegenslag. Nog steeds krijgt ze af en toe bezoek van een deurwaarder, hoewel nu alles door haar bewindvoerder op tijd betaald zou moeten worden. Dit geeft haar veel stress.

De toekomst ziet Chidem echter positief in. Als ze klaar is met de schuldsanering wil ze graag in haar straat een stadstuin opzetten, waar iedereen verse groenten en bloemen kan komen kopen.

Dit product is niet te koop. Wij vragen geen geld van je, maar slechts een plekje op je tijdlijn. Word een influencer en deel onze message met jouw vrienden @ @

**EAR DUB** ESTABLISHED IN 2009

Koptelefoon van papier pulp

Dit product is bedacht door Chidem, omdat ze soms behoefte heeft aan zich helemaal af te sluiten. Muziek luisteren geeft haar afleiding. Waarom ze daar behoefte aan heeft lees je hieronder.

Chidem woont al vanaf kinds af aan in het Oude Noorden. Hoewel ze een fijne jeugd heeft gehad was dat niet altijd zonder zorgen. Na haar studie werd ze namelijk arbeidsongeschikt door ziekte. Niet veel later werd ze ook nog eens onverwachts door haar man verlaten. Omdat hij altijd de financiën deed, op haar naam, bleef zij achter met de rekeningen. Door de vertraging die haar bijstandsaanvraag oplep, had ze 5 maanden geen inkomen. Hierdoor zijn haar schulden na een jaar opgelopen tot 30.000 euro. Ook haar studieschuld van 10.000 euro, die daar bij hoort, voelt als een zware last. Op dit moment zit Jamilla in de schuldsanering. Hoewel ze het positief in ziet, heeft ze nog wel eens een tegenslag. Nog steeds krijgt ze af en toe bezoek van een deurwaarder, hoewel nu alles door haar bewindvoerder op tijd betaald zou moeten worden. Dit geeft haar veel stress.

De toekomst ziet Chidem echter positief in. Als ze klaar is met de schuldsanering wil ze graag in haar straat een stadstuin opzetten, waar iedereen verse groenten en bloemen kan komen kopen.

Dit product is niet te koop. Wij vragen geen geld van je, maar slechts een plekje op je tijdlijn. Word een influencer en deel onze message met jouw vrienden @ @

XXII. EVALUATIE YUPPEN - OPZET

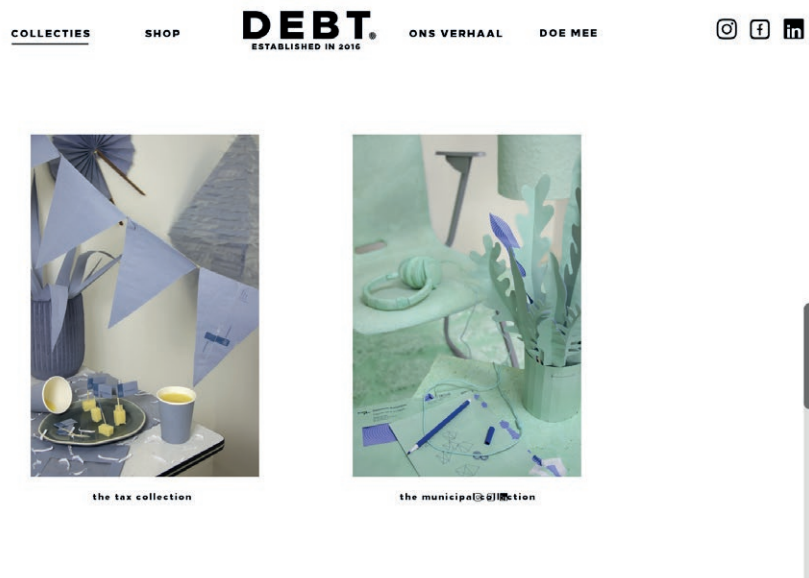
Hier is de evaluatie opzet getoond zoals hij met 2 yuppen is gedaan:

Je hebt net samen met je vriend een huis gekocht in het Oude Noorden in Rotterdam. Deze zijn jullie aan het inrichten. In een tijdschrift wat je aan het lezen bent kom je de volgende reclame tegen.

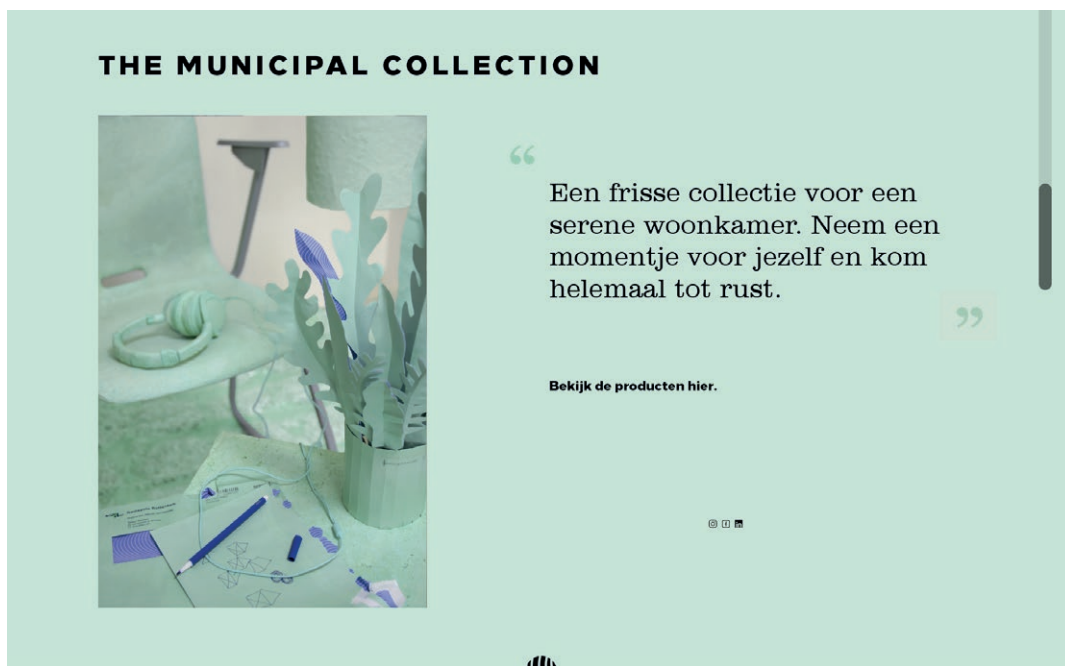


the municipal collection
shop now on debtcollection.com

Je bent nieuwsgierig, je hebt immers nog wat woonaccessoires nodig en gaat naar de website:



the municipal collection lijkt je wel wat, je klikt erop



Hmmm interessant je wilt wel meer producten zien:



EAR DUB



PLANTEN BARBAAR



THERMO DEKEN



STOEL



LAMP



BIJZET TAFEL



Jij wil wel graag het thermodeken hebben, lekker voor op de bank! Je klikt erop.

**THERMO DEKEN** ESTABLISHED IN 2016

Deken met vulling van brieven

Dit product is bedacht door Chidem. Het is een deken die je kan bijvullen met extra vulling, voor meer warmte. Waarom ze daar behoefte aan heeft lees je hieronder.

Chidem woont al vanaf kinds af aan in het Oude Noorden. Hoewel ze een fijne jeugd heeft gehad was dat niet altijd zonder zorgen. Na haar studie werd ze namelijk arbeidsongeschikt door ziekte. Niet veel later werd ze ook nog eens onverwachts door haar man verlaten. Omdat hij altijd de financiën deed, op haar naam, bleef zij achter met de rekeningen. Door de vertraging die haar bijstandaanvraag opliep, had ze 5 maanden geen inkomen. Hierdoor zijn haar schulden na een jaar opgelopen tot 90.000 euro. Ook haar studieschuld van 10.000 euro, die daar bij hoort, voelt als een zware last. Op dit moment zit Jamilla in de schuldsanering. Hoewel ze het positief in ziet, heeft ze nog wel eens een tegenslag. Nog steeds krijgt ze af en toe bezoek van een deurwaarder, hoewel nu alles door haar bewindvoerder op tijd betaald zou moeten worden. Dit geeft haar veel stress.

De toekomst ziet Chidem echter positief in. Als ze klaar is met de schuldsanering wil ze graag in haar straat een stadstuin opzetten, waar iedereen verse groenten en bloemen kan komen kopen.

Dit product is niet te koop. Wij vragen geen geld van je, maar slechts een plekje op je tijdlijn. Word een influencer en deel onze message met jouw vrienden @ @ @

Je wilt hier meer over weten. Daarom klik je op Ons verhaal

OVER SCHULDEN IN JOUW WIJK

Wist je dat in het Oude Noorden ongeveer 20% van alle huishoudens problematische schulden heeft. Dat betekent dat 1 op de 5 voordeuren ernstige financiële problemen heeft. En de gemiddelde schuld die zulke huishoudens hebben is €46.000.

ONS ONDERZOEK

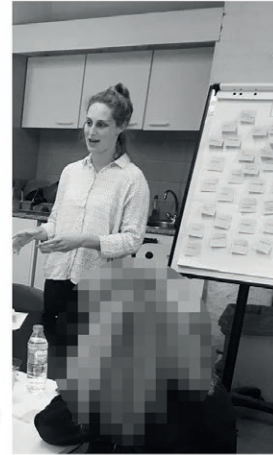
Ik deed onderzoek naar de ervaringen van mensen met schulden. Daaruit blijkt dat zij eigenlijk altijd in schulden komen doordat ze een Life Changing Event doormaan. Dat is een gebeurtenis die emotioneel en financieel veel impact kan hebben, zoals bijvoorbeeld een sterfgeval, ontslag of ziekte. Verder kwam ik er in mijn onderzoek achter dat de ervaringen van mensen met schulden bij het oplossen van hun problemen erg slecht zijn. Ze komen in een ingewikkeld systeem terecht. Maar ook hebben ze het idee dat ze veroordeeld worden door hulpverleners, wijkgenoten of zelfs bekenden. Dat is dan ook de reden dat schulden vaak verborgen blijven.

Mensen die in schulden zitten missen de **REGIE** over hun eigen leven, die moeten ze namelijk volledig afgeven. Daarnaast krijgen ze weinig **ERKENNING** voor hun problemen van hulpverleners waardoor hun zelfvertrouwen daalt. Daarnaast is er geen ruimte voor het ontwikkelen van **COMPETENTIES**.

WAT DEBT DOET

Het project **DEBT.** focust zich juist op deze drie behoeftes. Met **DEBT.** probeer ik mensen met schulden erkenning te geven door ze een podium te bieden voor iets wat ze vanuit hun eigen kracht creëren. Dat doen ze in een workshop, gegeven door **DEBT.**, waarin we producten gemaakt van oude enveloppen gaan ontwikkelen. Precies deze producten ben je zojuist op deze website tegen gekomen!

Wil jij er ook voor zorgen dat praten over schulden makkelijker wordt? Deel hier een van onze social media berichten.



Misschien hier ook nog door linken naar verhalen. bvb 3 voorbeelden.

Je wilt iets doen! klik op doe mee.



Vragen:

1. Beschrijf in 3 woorden wat je zojuist hebt ervaren

2. Je dacht niemand te kennen met problematische schulden, het is een thema wat misschien niet heel dicht bij je staat. Nu meer bij betrokken? minder betrokken meer betrokken

3. Heb je het idee dat je hierdoor meer begrip zou kunnen krijgen voor mensen die hoge schulden hebben?

minder begrip

meer begrip

|

|

4. Ben je anders naar mensen die 50.000 euro schuld hebben gaan kijken door DEBT.? vul ook in op welk gebied/ hoe anders?

5. Geeft dit je genoeg incentive om iets kleins voor iemand te doen? zoja wat?

6. Hoe vaak klik je op een advertentie op social media?
van de 10 advertenties klik ik er op:

7. Zou hoe groot acht je de kans dat deze advertentie een van de bovengenoemde advertenties is waar je op zou klikken?

niet zo groot

hoogstwaarschijnlijk

|

|

8. Zou je een foto van een van de producten delen? om zo onderdeel te worden van de campagne? Waarom?

9. Of zou je liever een andere actie ondernemen?

10. Mis je nog iets? informatie? etc.

11. Hoe zou jij mensen erkenning willen geven voor hun problemen? Iets kleins, iets groots?

12. Extra opmerkingen:

XXIII. EVALUATIE YUPPEN - ANTWOORDEN

LAURA

1. Beschrijf in 3 woorden wat je zojuist hebt ervaren

transitie

betrokken

spiegel (voorhouden)

transitie, van leuk/ luchtig naar iets serieus, je bent überhaupt op dit soort momenten niet bezig met anderen, leuke koppeling.

betrokken: meegenomen in het verhaal, op een andere manier betrokken bij een product.

Geen band met het product, dit schept een band met het product.

Spiegel: het laat zien dat jij geld hebt, op social media zit etc. Besef moment dat niet iedereen normaal.

2. Je dacht niemand te kennen met problematische schulden, het is een thema wat misschien niet heel dicht bij je staat. Nu meer bij betrokken?

minder betrokken

meer betrokken

|

x

|

meer een voorstelling van maken, omdat je het verhaal weet. Verhaal anders dan ik zou denken, je hebt toch wel snel een stereotype in je hoofd. Dit liet zijn dat het heel snel kan gaan ipv jaren duurt.

3. Heb je het idee dat je hierdoor meer begrip zou kunnen krijgen voor mensen die hoge schulden hebben?

minder begrip

meer begrip

|

x

|

je denkt snel dat het iemand zijn eigen schuld is terwijl dat niet zo hoeft te zijn. Wij kiezen zelf voor studie schuld. is keuze. maar dit niet. Wij kiezen voor schulden, alsof je het in de hand hebt zelf.

4. Ben je anders naar mensen die 50.000 euro schuld hebben gaan kijken door DEBT.? vul ook in op welk gebied/ hoe anders?

Ja. Ik had zelf het idee dat bij mensen met schulden het vaak meer 'hun eigen fout' zou zijn. Dat ze bijvoorbeeld een verslaving hebben, niet zo slim zijn of een beetje schijt aan de maatschappij zouden hebben. Haar verhaal laat zien dat het soms erg snel kan gaan en dat in 1 jaar tijd, de schulden erg hoog kunnen oplopen. Verhalen maken een probleem altijd meer tastbaar en menselijker.

getallen kunnen veel zeggen, maar verhaal maakt het menselijk.

5. Geeft dit je genoeg incentive om iets kleins voor iemand te doen? zo ja wat?

Het ligt er aan wat iets kleins is. In dit geval ben je al op zoek naar een deken, dus dan zou ik zeker bereid zijn om hier iets meer voor te betalen als dit iemand helpt. Ik vraag mij af: gaat er ook een deel van de opbrengst naar de ontwerper?

niet duidelijk dat je het niet kan kopen.

6. Hoe vaak klik je op een advertentie op social media?

van de 10 advertenties klik ik er op:

1, op social media komt er zo ontzettend veel voorbij. Maar als het overeen komt met iets wat je zoekt, is de kans natuurlijk groter dat je er op klikt

7. Zou hoe groot acht je de kans dat deze advertentie een van de bovengenoemde advertenties is waar je op zou klikken?

niet zo groot

hoogstwaarschijnlijk

|

x

|

omdat het net niet heel duidelijk is wat het is. daardoor wordt je getriggerd.

8. Zou je een foto van een van de producten delen? om zo onderdeel te worden van de campagne? Waarom?

Ja. Waarschijnlijk zou ik dat pas wel doen zodra ik er iets van gekocht heb. Dan heb je iets meer verbintenis met de campagne. Ik vind het vooral super sterk dat het een intrigerende foto is waar veel te zien is en wat je laat afvragen wat het is

9. Of zou je liever een andere actie ondernemen?

Misschien is het ook leuk om een offline actie er aan te koppelen? Bijvoorbeeld op het station in Rotterdam met een een van de kleinere producten. Ik zie bijvoorbeeld kaasprikkers op de foto, misschien kunnen die daar uitgedeeld worden om het gesprek in de publieke ruimte te starten. Dan zou ik bijvoorbeeld met mijn vriend rondlopen en zouden we daarna samen erover praten. Via social media blijft het namelijk vaak 1 op 1 interactie meerdere mensen interactie.

wat doen: Delen zodat andere mensen het horen

Doneer nu (kan je ook koppelen aan het product)

Meld je aan

10. Mis je nog iets? informatie? etc.

De prijs

Of de ontwerper er ook iets voor krijgt. Dit hoeft niet eens in de vorm van geld, maar zou bijvoorbeeld ook een VVV bon kunnen zijn

11. Hoe zou jij mensen erkenning willen geven voor hun problemen? Iets kleins, iets groots?

Iets kleins. Er zijn namelijk veel mensen met problemen, tienermoeders, mensen die op straat leven enz. Het is lastig om voor iedereen wat te doen, maar iets kleins zou dan handiger zijn zodat je meer groepen mensen zou kunnen helpen met een beetje bij een deel mij: wij vragen niet om een donatie, of je tijd, maar gewoon om een plekje op je tijdlijn. Spread the word.

12. extra opmerkingen:

Ontzettend gaaf project, de campagne laat je anders denken over mensen met schulden.

LANA

1. Beschrijf in 3 woorden wat je zojuist hebt ervaren

medeleven, collecte personen, interesse

medeleven: uitgehongerde kindjes in afrika gevoel, iets te zielig opgeschreven. Wie is die persoon nog meer, mis meer context van de persoon. positiviteit.

Sandwich positief negatief positief

link naar het product en persoon, iets sterker maken

2. Je dacht niemand te kennen met problematische schulden, het is een thema wat misschien niet heel dicht bij je staat. Nu meer bij betrokken?

minder betrokken

meer betrokken

| x |

omdat je weet dat iemand bij jou in de buurt kan wonen.

Interessant om het te vergroten (schaal) en meer steden, waar komen de producten vandaan.

3. Heb je het idee dat je hierdoor meer begrip zou kunnen krijgen voor mensen die hoge schulden hebben?

minder begrip

meer begrip

| X |

dat je weet dat die mensen er ook zijn, en ook hoe ze in die problemen komen. Ook meer begrip krijgt op persoonlijkheid naast die schulden.

4. Ben je anders naar mensen die 50.000 euro schuld hebben gaan kijken door DEBT.? vul ook in op welk gebied/ hoe anders?

Ja, want je begrijpt iets beter hoe zij in deze situatie terecht zijn gekomen.

5. Geeft dit je genoeg incentive om iets kleins voor iemand te doen? zoja wat?

Ik zou het interessant vinden om iets kleins (en nuttigs) te kopen, als er zo'n verhaal achter zit.

Was niet helemaal duidelijk dat je niet kon kopen. Als ik het product zou kopen zou ik er meer betrokken bij, en eerder delen. Blijf je passief toeschouwer.

Voel me geen onderdeel van dit project. Dus deel dat dan niet. Maar zou eerder iets van mezelf, delen: dus feeestje met de cups wel.

5. Hoe vaak klik je op een advertentie op social media?

van de 10 advertenties klik ik er op:

1 maximaal ;), als ik denk dat ik het artikel nodig heb.

wel vooral als het functioneel is.

Verhaal mag iets meer naar voren komen bij product/ foto bvb door tekst. dan ga je klikken.

6. Zou hoe groot acht je de kans dat deze advertentie een van de bovengenoemde advertenties is waar je op zou klikken?

niet zo groot

hoogstwaarschijnlijk

| x |
De foto wekt mijn interesse omdat je ziet dat er meer achter zit (bijvoorbeeld door het omgevallen bekertje en de envelop op tafel) maar je weet nog niet precies wat.

7. Zou je een foto van een van de producten delen? om zo onderdeel te worden van de campagne? Waarom?

Ik deel zelf niet zo heel snel dingen op social media, maar ik vind het wel een interessant doel. Ik twijfel wel of ik dit zou willen delen.

8. Of zou je liever een andere actie ondernemen?

Ik zou liever een financiële/anoniem bijdrage leveren.

Voel nog te weinig connectie om echt te gaan delen. Functioneel/ kopen van product.

9. Mis je nog iets? informatie? etc.

Hoeveel kost het product? Wie Chidem nog meer naast haar schulden?

10. Hoe zou jij mensen erkenning willen geven voor hun problemen? Iets kleins, iets groots?

Het is mooi om er, zoals jij hiermee doet, letterlijk iets van te maken. Misschien als ik het product zou kopen en ik zou een foto posten van mijn housewarming zou ik er wel een # van het product/organisatie bij zetten. Dus op deze manier geef je dan toch nog een digitale vorm van erkenning.

XXIV. EVALUATIE DEBITEUREN - OPZET

1. Foto van het totaal laten zien

a. Wat zie je op deze foto? herken je hier iets van?

Allemaal gemaakt van papier.

b. Wat vind je ervan?

2. Weet je nog wat jij hebt bedacht? Poster laten zien

3. Kaart van eigen product laten zien, mijn interpretatie van jou product (maakbaar)

a. Wat vind je ervan?

b. Je hebt het WARDA genoemd toen. Ik wil de naam gebruiken die jij hebt bedacht, ben je het er nog steeds mee eens?

4. Rate de onderstaande vragen & bespreek waarom?

1. Dit product past bij mij

Oneens Eens

2. Ik ben blij met het resultaat van mijn idee

Oneens Eens

3. Met dit product zou ik iets over mijzelf kunnen vertellen

Oneens Eens

4. Ik zou dit product willen hebben

Oneens Eens

5. Ik zou dit product aan anderen willen laten zien

Oneens Eens

6. Ik ben trots op dat ik dit product bedacht heb

Oneens Eens

7. Dit product heb ik bedacht

Oneens Eens

XXV.EVALUATIE DEBITEUREN - ANTWOORDEN

CHIDEM

1. Foto van het totaal laten zien

a. Wat zie je op deze foto? herken je hier iets van?

Allemaal gemaakt van papier.

b. Wat vind je ervan?

Mooi, de producten zien er goed uit, is het allemaal van papier gemaakt?

2. Weet je nog wat jij hebt bedacht? Poster laten zien

Weet niet meer welke bedacht. Herkent de vaas met plant als ze het ziet.

3. Kaart van eigen product laten zien, mijn interpretatie van jou product (maakbaar)

a. Wat vind je ervan?

Heel mooi, heel apart, dat het tot stand is gekomen dat dit van papier kan.

b. Je hebt het WARDA genoemd toen. Ik wil de naam gebruiken die jij hebt bedacht, ben je het er nog steeds mee eens?

Warda is een bloem en meisjes naam. Warda = gezelligheid/ sfeer/ geluk makend. Is ook een meisjes naam. Ward zonder a is bloemen. Warda is roos.

4. Rate de onderstaande vragen & bespreek waarom?

1. Dit product past bij mij

Oneens Eens



Ja want is een bloem ook echt een plant, sfeermaker gezelligheid.

2. Ik ben blij met het resultaat van mijn idee

Oneens Eens



Ja want ik ben er sowieso blij mee. Goed werk verricht, bij zoiets als het idee. Helemaal gerealiseerd. Vraagt naar hoe het precies gemaakt is.

3. Met dit product zou ik iets over mijzelf kunnen vertellen

Oneens Eens



Snapt niet helemaal hoe ik het bedoel: Als ik het kaartje aan iemand laat zien niet. Het enige wat ik daarmee kan vertellen creativiteit. Zegt niet veel over mij neigen creativiteit omdat ik eht niet zelf hebt gemaakt. Verteld haar hobby of handigheid.

4. Ik zou dit product willen hebben

Oneens Eens



Leuk voor in huis. Bij het raam, of op een kast ofzo. Het is leuk omdat we het met die workshop bedacht hebben, en omdat ik het misschien wel zelf zou kunnen maken. Ik moet

namelijk aan gratis materiaal komen voor mij creabea dingen, dat kan hiermee.

5. Ik zou dit product aan anderen willen laten zien

Oneens **Eens**

Neutraal, ik zou het wel aan bepaalde mensen kunnen laten zien. Wel laten zien aan: mensen die met mij ook creatbea doen dat waarderen. Niet aan mensen die zelf niks creativiteit. Als het opvalt zou ik het wel laten zien en er meer over vertellen.

Dat ik het heb gemaakt. Afhankelijk van de interesse van de persoon. En ik denk dat ze er over willen weten?

6. Ik ben trots op dat ik dit product bedacht heb

Oneens **Eens**

Niet echt trots misschien, groot woord, Omdat ik het eigenlijk niet zelf bedacht heb, samenwerking. Samen met de mensen van de workshop.

7. Dit product heb ik bedacht

Oneens **Eens**

Ik heb de naam en de bloem bedacht, het idee erachter heb ik wel bedacht, maar is eigenlijk met elkaar gedaan. Met de groep bedacht.

Eigenlijk allebei hetzelfde: Als ik het zelf maak zeker weten. Ook als ik het bedacht heb en iemand anders heb gemaakt ook wel trots op.

6. Uitleggen campagne & tonen website:

Doel: makkelijker en normaler wordt om over schulden te praten, maar ook dat mensen er anders naar gaan kijken, je meer begrijpen en uiteindelijk de hulp gewoon beter wordt.

Campagne gericht op anderen in je wijk, mensen die juist ruim zitten qua financiën en misschien soms weinig begrip kunnen opbrengen voor mensen die het financieel moeilijker hebben. Gaat als volgt: Campagne laten zien.

6. raten & bespreken:

Wat denk je van de campagne?

Het trekt sowieso al aandacht, niet iets wat je dagelijks ziet. Trekt mij wel om zelf ook weer creatief bezig te zijn.

Mooie campagne,

Denk je dat mensen je op deze manier beter zouden kunnen begrijpen?

Oneens Eens

Ja denk het wel, het punt is dat mensen er met hun neus bovenop gezet worden. Hangt af van de tekst. Gevoel moet er echt in zitten. Omstandigheid van de persoon wordt geformuleerd. Schuld of geen schuld. Niet het luxe leven lijden. Ik heb maar 40 euro per maand om te eten.

Alle subsidies vallen weg, ingekort, hoe kan je dan.

Positief aan het einde: grote factoren zijn hulpverlening daar hangt het vanaf hoe het werkt. Hulpverleners hebben geen gevoel, die volgen alleen maar regels. Niet iedereen over een kant.

Zou je anoniem hieraan mee willen doen? (kan met je eigen verhaal, of een ander verhaal van iemand anders)

Oneens Eens

Verhaal is van iemand anders, uit schaamte, niet iedereen uit mijn omgeving. Zelf kan ik verhaal niet vertellen door bedreiging.

KELLY

1. Foto van het totaal laten zien

a. Wat zie je op deze foto? herken je hier iets van?

Allemaal gemaakt van papier.

b. Wat vind je ervan?

2. Weet je nog wat jij hebt bedacht? Poster laten zien

Niet meer, behalve als ik haar eraan herinner.

3. Kaart van eigen product laten zien, mijn interpretatie van jou product (maakbaar)

a. Wat vind je ervan?

Mooie interessante foto. Zal snel interesse wekken door de kleur.

b. Je hebt het EARDUB genoemd toen. Ik wil de naam gebruiken die jij hebt bedacht, ben je het er nog steeds mee eens?

Naam is niet meer zo toepasselijk dus we bedenken nieuwe namen: Cones phones/ Woodferz/ Woodfers/ Upcyclebeat/ Recyclebeat/ Paperbeats/ Paperwaver/ Paperraver/ Switch off (on/ off knop)/ Paper ears/ Paperassen/ Paperaven/ Earvelop (develop).

4. Rate de onderstaande vragen & bespreek waarom?

1. Dit product past bij mij

Oneens Eens

Gebruik het als een on/ off switch, fijn om af te sluiten in metro, makkelijker en duidelijk. Hulpmiddel. Bluetooth wel beter. Gebruik telefoontje nooit.

2. Ik ben blij met het resultaat van mijn idee

Oneens Eens

Het is nog redelijk nieuw qua materiaal. Normaal kunststof, dit is duurzaam. Marketing werkt dat goed.

3. Met dit product zou ik iets over mijzelf kunnen vertellen

Oneens Eens

Om me af te sluiten, om niet zulke goeie redenen, helpt wel, anders wordt ik gestresst. Radio te luisteren 's ochtends. Leeghoofd waar alles doorheen gaat.

4. Ik zou dit product willen hebben

Oneens Eens

Fijner vinden om het in zwart te hebben. Duurzame aspect goed en leuk. Modulair maken, dingen zelf tunen.

5. Ik zou dit product aan anderen willen laten zien

Oneens Eens

Omdat het duurzaam is en anders. Toch nog klassiek nieuw, strak is fijn. Niet echt contemporary. Lekker laten opvallen door zo'n kleur te nemen. Persoonlijke kunnen maken

6. Ik ben trots op dat ik dit product bedacht heb

Oneens Eens

Ik ben niet de enige, als teamwork met alle mensen die bij de workshop. Met zijn allen gedaan.

7. Dit product heb ik bedacht

Oneens Eens

Ben niet de enige geweest. We hebben het samen bedacht met de groep.

Eigenlijk allebei hetzelfde: Als ik het zelf maak zeker weten. Ook als ik het bedacht heb en iemand anders heb gemaakt ook wel trots op.

6. Uitleggen campagne & tonen website:

Doel: makkelijker en normaler wordt om over schulden te praten, maar ook dat mensen er anders naar gaan kijken, je meer begrijpen en uiteindelijk de hulp gewoon beter wordt.

Campagne gericht op anderen in je wijk, mensen die juist ruim zitten qua financiën en misschien soms weinig begrip kunnen opbrengen voor mensen die het financieel moeilijker hebben. Gaat als volgt: Campagne laten zien.

6. raten & bespreken:

Wat denk je van de campagne?

Als je het verkoopt, waar gaat het geld heen?

Het is wel positiever, dan veel andere campagnes. Nieuwe radio campagne, over schulden verzwijgen, zo zielig opgezet ik weet niet of dat werkt.

als je iets geeft wat je anders niet kan: dat je een product geeft aan iemand die het kan gebruiken geven. Als het een niet commercieel iets is gaat het snel kapot.

Als je er voor betaald wordt het meer waard. Als je het gratis krijgt gooi je het snel.

Te vaag als je er geen product voor krijgt. Maakt verhaal minder duidelijk. Donatie knop zou kunnen natuurlijk.

Humble brush, 1 koopt een gratis voor iemand die het nodig heeft.

Denk je dat mensen je op deze manier beter zouden kunnen begrijpen?

Oneens Eens

Toekomst wens/ droom: wordt echt zwart. Diagnose lukt niet.

Ik denk niet dat mensen het geloven, dat het zo heftig is.

Ik zou niet weten hoe ik het positief moet afsluiten, levert zo veel stress of.

Een goeie afsluiting, niet maken, stuisvogel politiek. Er is geen uitweg.

Kunnen mensen een andere kijk krijgen door de campagne denk je?

Een stukje complexiteit begrijpen, bureaucratisch. Zou een mooi signaal naar hulpverleners kunnen zijn. Denk even na, zorg dat je iemand in huis hebt die basispsycholoog/ maatschappelijk werker kan zijn. Ombudsman ook niet geweldig, geen poot om op te staan als zei een fout maken.

Positief afsluiten is lastig.

Zou je anoniem hieraan mee willen doen? (kan met je eigen verhaal, of een ander verhaal van iemand anders)

Oneens ○ ○ ○ ● ○ **Eens**

Is een leuke, denk ik. Niet je persoonlijke naam. Anders mans verhaal misschien beter, omdat mijn verhaal niet positief is. Maar mijn verhaal is wel duidelijk, hoe negatief het is. Kom niet verder.

Rot verhaal beginnen en dan met dat dit zo fijn is, het product en wat dat voor jou doet. Samen voor gezorgd dat het nog erger werd.