

Niet kunnen en niet kunnen

Met het maken van onderscheid tussen de niet-willers en de niet-kunners hebben we een goede stap gemaakt met de professionalisering binnen de schuld- en incassoketen. Maar 't is wel typisch Nederlands; mensen in hokjes plaatsen. En belangrijker: het lukt niet altijd. Wie je het ook vraagt binnen de wereld van incasso en schuldhulp, iedereen zal beamen dat er nog een groep is: de niet-willende niet-kunners. Er zijn oplossingen...

NIET-WILLERS

Deze groep is makkelijk te definiëren: ze kunnen zelfstandig hun schulden oplossen en hebben het geld daarvoor. Waarom ze het niet doen, is divers. Soms onbewust, want vergeten, soms bewust en er zullen nog meer redenen zijn. Bottomline: het geld is er en het is aan de incasseerders om ze in beweging te krijgen.

NIET-KUNNERS

Deze groep is al wat moeilijker te definiëren: ze hebben óf het geld niet óf de mogelijkheden niet. Die onmogelijkheden kunnen bijvoorbeeld zijn: laagtaligheid, licht verstandelijke beperking of schaarste (zoals omschreven door Mullainathan en Shafir in hun boek schaarste).

Mensen kunnen dus tijdelijk in deze groep zitten door bijvoorbeeld een life event of problematische schuldsituatie. Sommigen kunnen uit deze groep komen, sommigen niet en hebben soms zelfs bewindvoering of curatele nodig. Voor deze groep geldt dat er tijdelijk of langdurig hulp nodig is bij het omgaan met schulden. Vervelende handicap van deze groep is dat ze zelf laat inzien dat ze hulp nodig hebben, maar dat er barrières zijn om hulp te vragen. Met name deze groep is het werkkerrein van de schuldhulpverlening.

NIET-WILLENDE NIET-KUNNERS

Deze groep heeft de middelen niet, maar wil zich bewust niet laten helpen. Anders dan de vorige groep zijn ze zich (min of meer) bewust van hun problematische schuldsituatie, maar kiezen ze ervoor om niet geholpen te worden. Denk bijvoorbeeld aan mensen die zich ooit hebben aangemeld voor schuldhulp, maar het traject niet hebben voltooid. Of verslaafden of mensen met psychosociale problemen. In de zorg gebruikt men voor deze groep ook wel de term 'zorgwekkende zorgmijders': mensen die hulp nodig hebben, maar niet te bereiken zijn.

Bewust geef ik niet aan binnen wiens werkkerrein deze groep valt, ze vallen vaak tussen wal en schip. Het is ook niet aan te geven, omdat het per persoon verschilt. Soms zal een curatele een passende oplossing zijn en soms is er geen oplossing. Schuldhulpverlening kan de schuldsituatie niet oplossen en gerechtsdeurwaarders kunnen niet (volledig) incasseren.

CASUS

Als gerechtsdeurwaarder kan ik wel een paar casussen met niet-willende niet-kunners opnoemen waar we ons als maatschappij voor moeten schamen. Bijvoorbeeld een ontruimd gezin met twee kinderen dat inwoont bij de moeder. De woning is compleet ongeschikt voor deze soort van bewoning en de situatie is extra gevaarlijk bij brand, maar ook de thuissituatie voor de kinderen is ongewenst. De betrokkenen weigeren schuldhulp, waardoor er geen perspectief is. In een dergelijke situatie is soms een curatieve maatregel de oplossing. Niet vrijwillig, maar dwang gebruiken om de situatie op te lossen. Daarmee bied je perspectief en voorkom je dat de situatie verergert.

TOENAME

In de afgelopen jaren merken gerechtsdeurwaarders en andere maatschappelijke instanties een toename van het aantal 'verwarde personen'. Die groep loopt het risico om 'niet-willende niet-

kunner' te worden. Daarnaast krijg ik als gerechtsdeurwaarder aan de deur soms het idee dat meer mensen 'instantie-moe' worden. Ze willen niets meer met hulpverleners te maken hebben.

Drie groepen, waarvan de 'niet-willende niet-kunner' de moeilijkste is. Ze willen niet geholpen worden, maar kunnen of willen het niet zelf oplossen. Vaak lossen we het in de praktijk op; de schuldhelpverlener of gerechtsdeurwaarder merkt dat het niet goed gaat en trekt aan de bel. Maar te vaak 'hoort' niemand die bel of gebeurt er niets. Niet alles is te vangen in procedures maar we zouden we eens wat meer durf mogen hebben om van de procedures af te wijken als dat nodig is. Iedereen kent wel 'een moment waarop dat moest.....

Paul Otter is gerechtsdeurwaarder en bestuurslid van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG). De KBvG zorgt voor een goede beroepsuitoefening door de gerechtsdeurwaarders bij de uitvoering van hun taken, met oog beide partijen. Paul blogt regelmatig over actuele zaken.