

Miscommunicatie in de schuld-incassoketen

Regels en nog meer regels in de schuld- en incassoketen. Die regels vragen om steeds professionelere schuldhulpverleners en gerechtsdeurwaarders. De keerzijde is dat mensen met schulden het niet meer snappen. En dan bedoel ik niet alleen laagtaligen en licht verstandelijk beperkten. Een overvloed aan regels lijkt iedereen in de weg te zitten...

FEITELIJK

In Nederland is een op de zes mensen laagtalig (leest of rekt niet goed of is anderstalig) en een op de twaalf licht verstandelijk beperkt (LVB) (IQ van 84 of lager). Daarbovenop komt nog de tijdelijke dip die iedereen krijgt in het IQ door life events, zoals problematische schulden. Recent is onderzocht dat laagtaligheid bij mensen met schulden 50% is. Dus driemaal zoveel als het landelijke gemiddelde. Hoewel niet onderzocht is, lijkt het aannemelijk dat ook het aantal LVB'ers met schulden hoger ligt dan het landelijke gemiddelde.

AAN DE DEUR

In de schuld- en incassoketen hebben we dus te maken met minimaal 50% mensen die moeite hebben met communiceren. Wiens probleem is dat? Gerechtsdeurwaarders lossen dat aan de deur op door hun communicatie af te stemmen op de ontvanger. Vakjargon als 'overbetekening van een derdenbeslag' en 'beslagvrijevoet' kan je dan direct vertalen in 'kopietje van een beslag op de uitkering' en 'het bedrag dat je blijft ontvangen op je bankrekening'.. Als gerechtsdeurwaarder wil je uitleggen wat er gebeurt. Dat is soms moeilijk, omdat het zo complex is. Schuldhulpverleners kunnen ongetwijfeld ook goede voorbeelden noemen uit hun praktijk.

REGELS

Regels dienen natuurlijk wel een doel. Procedures zijn er niet voor niets. Bijvoorbeeld de beslagvrijevoet, die borgt het bestaansminimum maar vereist inmiddels een studie. Ik denk dat we vooral moeten kijken naar het einddoel. We willen communiceren om wat te bereiken. Of je nu schuldhulpverlener bent of gerechtsdeurwaarder, we willen dat de boodschap overkomt. Als de brief te ingewikkeld is of het telefoongesprek niet te begrijpen, dan gebeurt er niets en verergeren de problemen.

PROFESSIONALS

Als professionals in de schuld- en incassoketen dienen wij zelf het voortouw te nemen. We zullen ervoor moeten zorgen dat onze communicatie begrijpelijk is voor de doelgroep. Enerzijds met begrijpelijke communicatie en anderzijds met regels die wij kunnen uitleggen. Dat hebben we niet van vandaag op morgen gerealiseerd. Daar moet heel wat voor gebeuren. Maar we kunnen wel vandaag beginnen!

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 voor beide partijen. Paul blogt regelmatig over actuele zaken.