

Hulpkaart



Voor betere communicatie en contact

Onder mensen met problematische schulden bevinden zich vaker dan gemiddeld personen die een (verstandelijke) beperking hebben of om een andere reden kwetsbaar zijn. In situaties waarin zij het moeilijk vinden om zich te uiten, biedt de Hulpkaart een oplossing. Voor kwetsbare personen met schulden én voor de gerechtsdeurwaarder. De Hulpkaart is een klein, opvouwbaar kaartje en geeft concrete aanwijzingen, zodat de gerechtsdeurwaarder de persoon met schulden beter begrijpt en effectievere gesprekken kan voeren.

In dit dossier:

- ▶ Kwetsbare mensen en problematische schulden
- ▶ Inhoud en meerwaarde van de Hulpkaart
- ▶ Hoe komt een Hulpkaart tot stand?
- ▶ Gerechtsdeurwaarders en Hulpkaart in de praktijk



Dossiers van de KBvG

Om hun werk goed te doen, hebben gerechtsdeurwaarders kennis nodig van veel verschillende (maatschappelijke) onderwerpen. De KBvG faciliteert haar leden daarom via kennisdossiers. Deze zijn openbaar en worden gedeeld via de website van de KBvG.



Kwetsbare mensen en problematische schulden

Hoewel de relatie tussen mensen met een kwetsbaarheid en schulden al vrij lang bekend is, is er nog niet veel wetenschappelijke kennis over.

Wat we wel weten:

- **Vijftien procent** van de Nederlanders heeft een **IQ lager dan 85**, dat wil zeggen (licht) verstandelijk beperkt.
- In Nederland heeft ongeveer **25 procent** van de mensen **met problematische schulden een licht verstandelijke beperking**. Deze groep heeft ook vaker een laag inkomen, wat het risico op schulden vergroot.
(van Dam, 2018)
- Mensen met **ernstige angsten of depressieve klachten** hebben bijna **drie keer zoveel kans** op risicovolle tot problematische schulden, blijkt uit een onderzoek naar de achtergronden van mensen met schulden in Zuid-Holland
(Terpstra en Tielen, 2008)
- Ook mensen met **autisme** hebben een **verhoogd risico op financiële problemen**. Zij noemen als oorzaak onder andere het gebrek aan overzicht over uitgaven.
(www.autismedigitaal.nl, gebaseerd op Brits onderzoek)



Visie van de KBvG

Gerechtsdeurwaarders bezoeken jaarlijks 2.000.000 adressen. De kans is groot dat zij daarbij in contact komen met mensen met een lvb of andere kwetsbare personen. Om ook voor deze groep mensen tot goede oplossingen te kunnen komen, is communicatie essentieel. De Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG) ondersteunt daarom het initiatief voor de Hulpkaart en stimuleert haar leden om er (in relevante gevallen) actief naar te vragen.



Inhoud en meerwaarde van de Hulpkaart

De Hulpkaart geeft de kaarthouder een stem op het moment dat hij of zij geen woorden heeft. Tegelijkertijd geeft de Hulpkaart houvast aan mensen die een kwetsbaar persoon willen helpen, maar niet goed weten hoe. De kracht van de Hulpkaart is dat deze voor iedereen, ongeacht de reden van de kwetsbaarheid, kan worden ingezet. De inhoud zal verschillen, maar de buitenkant is voor iedereen herkenbaar.”

Vaste onderdelen van elke Hulpkaart:

- Wat is er met mij aan de hand?
- Wat kunt u voor mij doen?
- Gegevens
- Vertrouwenspersonen

Op de Hulpkaart kunnen hele simpele dingen staan zoals: 'Blijf rustig praten tegen mij en herhaal wat je zegt', of: 'Blijf in de buurt, maar geef me de gelegenheid om tot mezelf te komen'. Daarnaast kunnen er bijvoorbeeld voorgeschreven medicatie of bijzondere fobieën worden vermeld. De Hulpkaart helpt politie, hulpverleners en omstanders om direct datgene te doen wat nodig is. Dat voorkomt onnodige escalatie van lastige situaties en draagt bij aan de veiligheid van de persoon zelf en aan de veiligheid in de wijk.



Hoe komt een Hulpkaart tot stand?



De houder van de Hulpkaart is de eigenaar van zijn of haar kaart en bepaalt zelf wat op de kaart komt te staan. Waar nodig kan een Hulpkaartcoach of -consulent helpen bij het opstellen van de kaart. Samen met de Hulpkaarthouder kan dan besproken worden of bijvoorbeeld de informatie op de Hulpkaart klopt en of de contactpersonen die op de kaart genoemd worden daarmee ingestemd hebben. Hierbij is het belangrijk dat zij ook akkoord gaan met afspraken, bijvoorbeeld dat ze gebeld kunnen worden.

Hulpkaarten kunnen gemaakt worden bij MEE-organisaties, cliëntenorganisaties in de GGZ en verschillende zorgorganisaties. Op [hulpkaart.nl](https://www.hulpkaart.nl/hulpkaartorganisaties/waar-woordt-de-hulpkaart-gemaakt) staat een overzicht van organisaties die de Hulpkaart maken: <https://www.hulpkaart.nl/hulpkaartorganisaties/waar-woordt-de-hulpkaart-gemaakt>



Gerechtsdeurwaarders en Hulpkaart in de praktijk

De Hulpkaart helpt gerechtsdeurwaarders om beter te communiceren met mensen met schulden. Het hulpmiddel kan bijdragen aan het maken van goede en duidelijke afspraken en zorgt dat mensen beter overzicht kunnen bewaren.

Het is bekend dat stressvolle situaties (zoals schulden) kunnen zorgen dat het IQ van mensen met een lvb verder daalt. Dit betekent dat zij dan nog meer moeite hebben om overzicht te houden op de situatie. Wanneer er plotseling een gerechtsdeurwaarder voor de deur staat, kan dat bij deze mensen veel stress veroorzaken. Uit onderzoek blijkt ook dat mensen het in stressvolle situaties moeilijker vinden om hun beperking te benoemen. Ze zijn dan overprikkeld en klappen als het ware dicht. De Hulpkaart kan voor hen de drempel verlagen om zélf hun beperking ter sprake te brengen en te bespreken

wat de gerechtsdeurwaarder kan doen om de situatie te verbeteren.

De uitdaging voor gerechtsdeurwaarders (en bijvoorbeeld ook voor bewindvoerders) is dat zij niet altijd weten wanneer ze te maken hebben met mensen met een kwetsbaarheid. Het is dan ook belangrijk om te toetsen of je boodschap wordt begrepen. Het komt namelijk regelmatig voor dat mensen met een kwetsbaarheid een gewenst antwoord geven; ze zeggen dan dat ze het begrepen hebben als ze dat eigenlijk niet doen. De Hulpkaart heeft als voordeel dat je specifieke tips kunt geven. Voor sommige mensen is het belangrijk om een stilte te laten vallen na een vraag, zodat ze wat langer over een antwoord kunnen nadenken. En voor anderen werkt het goed om iets even uit te tekenen.

Ga voor meer informatie naar www.hulpkaart.nl

Onder mensen met problematische schulden bevinden zich vaker dan gemiddeld personen die een (verstandelijke) beperking hebben of om een andere reden kwetsbaar zijn. Dat kan betekenen dat de communicatie met de gerechtsdeurwaarder voor hen lastig is en veel spanning oplevert, waardoor er al snel misverstanden ontstaan. De Hulpkaart draagt bij aan duidelijke en effectieve communicatie.



Tips bij contact en communicatie met kwetsbare mensen:

- Indien mogelijk: informeer een persoon een dag van tevoren over het bezoek
- Vraag of de persoon een Hulpkaart heeft
- Maak duidelijk wat je van de persoon verwacht, en wat je voor de persoon kunt betekenen
- Blijf positief en in gesprek, ook als de sfeer slechter wordt
- Trek voldoende tijd uit voor de afspraak

De Hulpkaart is een klein, opvouwbaar kaartje waarop staat hoe mensen, als ze zelf niet uit hun woorden komen, behandeld en bejegend willen worden. Het geeft mensen met een kwetsbaarheid een stem, zodat de gerechtsdeurwaarder hen beter begrijpt en met hen in gesprek kan blijven. Vraag ernaar!