

Samenvatting en impressie Jubileumconferentie ISD Bollenstreek 30 mei 2017



Opening en welkom

Adri de Roon, voorzitter van de ISD, heet alle aanwezigen van harte welkom. De ISD bestaat 15 jaar en is van en voor de ISD gemeenten en werkt voor de inwoners van de vijf ISD gemeenten: Hillegom, Lisse, Noordwijk, Noordwijkerhout en Teylingen. Naast de aanwezigheid van relaties en ketenpartners uit het maatschappelijk middenveld zijn vrijwilligersorganisaties, adviesraden/cliëntenraad, raadsleden, collega-wethouders, geïnteresseerden, medewerkers van de ISD gemeenten en de ISD aanwezig. Daarnaast een bijzonder welkom voor de burgemeesters van Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout, een aantal oud bestuurders, de eerste directeur van de ISD, de voorzitter van de NVVK en de sprekers van vanavond.



Film 15 jaar ISD en schulddienstverlening in Vogelvlucht

Via een film van circa 12 minuten die bestaat uit vier onderdelen zijn de volgende zaken in beeld gebracht.

1. De geschiedenis en de taken van de ISD in de afgelopen 15 jaar en wat de medewerkers van de ISD typeert.
2. De ontwikkelingen op het gebied van schulddienstverlening vanuit beleid en de uitvoering belicht.
3. De persoonlijke ervaringen van een aantal cliënten.
4. Preventie en samenwerking met ketenpartners.

Met als eindboodschap:

'Voor ons blijft de klant centraal stellen en waar mogelijk maatwerk leveren het uitgangspunt. We staan daarbij open voor nieuwe ontwikkelingen. Samenwerken met onze ketenpartners vinden wij belangrijk.'

Uitleg programma

Nadja Jungmann, avondvoorzitter en één van de sprekers, heeft het programma van de avond kort toegelicht.

Presentatie Wilco van Dijk

Wilco van Dijk is hoogleraar gedragsbeïnvloeding en heeft aan de hand van een powerpointpresentatie en interactie met de deelnemers een presentatie gegeven over keuzes maken.



Hieruit blijkt dat het maken van een keuze niet alleen afhankelijk is van de persoon, maar ook van de situatie waarin die persoon zit. Iemand die in een stress-/schuldensituatie zit maakt andere keuzes dan iemand zonder stress/schulden. De hersenen bestaan uit twee systemen: systeem 1 en systeem 2. Systeem 1 werkt automatisch en snel (dat zijn gewoontes/emoties), maar bij systeem 2 is dat anders. Hierbij moet iemand nadenken en dat kost meer tijd en moeite. Systeem 2 komt achter systeem 1 aan en daarvoor is niet alleen willen, maar ook kunnen belangrijk.

Teveel keuzes maakt mensen ongelukkig en mensen krijgen soms ook teveel informatie om de juiste keuzes te kunnen maken. De situatie en omgeving waarin iemand zich bevindt is van belang voor het functioneren van systeem 2. Als sprake is van schaarste (bv schulden), stress, verdriet, machteloosheid, eenzaamheid, gezondheid of ouderdom is het vermogen van mensen om goed te reageren/te plannen/oplossingen te vinden minder. Om te voorkomen dat iemand van de wal in de sloot terecht komt, is hulp nodig.

Daarnaast zijn factoren zoals Messenger, Incentives, Norms, Default en Saliency belangrijk en toegelicht. Wie het zegt is belangrijk en ook de norm/bij welke groep wil iemand thuishoren. Ook bijvoorbeeld het vereenvoudigen van formulieren levert een positieve bijdrage.

Als sprake is van schaarste/chronische stress daalt iemand zijn IQ. In Nederland is het gemiddelde IQ 100 en bij stress/schaarste kan het IQ dalen tot circa 87 (beneden gemiddeld intelligent). Onder de 80 is sprake van zwakbegaafd. Bij schaamte daalt iemand zijn IQ. En bij chronische geldstress worden de denkfuncties minder en onthouden mensen niet alles meer en kunnen ze moeilijk naar hun eigen handelen kijken.

Presentatie Nadja Jungmann

Nadja Jungmann is lector schulden en heeft een presentatie gegeven over Mobility Mentoring. Zij heeft aan de hand van voorbeelden toegelicht hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden. Wat voor effect heeft stress op mensen en hun handelen en wat zijn daarvan de gevolgen.

Voorbeelden: Als iemand een afspraak vergeet, betekent dat niet standaard dat iemand niet gemotiveerd is. Of iemand met geldstress die onverwachts wat geld heeft en direct een prinsessenfeest geeft voor de verjaardag van haar dochter denkt op dat moment niet aan het betalen van vaste lasten, zoals de huur. Op dat moment is alleen het prinsessenfeest belangrijk, want haar dochter komt al zoveel tekort.

Bij Mobility mentoring moet de dienstverlening ondersteunend zijn en bouw je tijdelijk een 'steiger' om mensen heen. Belangrijk is het bespreken van de stress en het gedrag wat iemand laat zien. Het

betekent niet 'pappen en nathouden'. Het doel is veel kleine stapjes maken die samen leiden tot een grote vooruitgang. Eén van de instrumenten van Mobility Mentoring is de Bridge tot Self-Sufficiency. Hierbij wordt gekeken naar: het gezin, het welzijn (sociaal en psychische gezondheid), de opleidingen, de financiële situatie en de arbeidsmarktpositie van de persoon. De persoon met stress ziet zelf vaak de verbanden niet en de consulent kan helpen om die verbanden in beeld te brengen en oplossingen te bespreken.

Voorbeeld: een alleenstaande moeder heeft schulden en kan geen baan vinden. Het blijkt dat dit komt doordat zij geen sociaal netwerk heeft en daardoor geen opvang heeft voor haar kind als haar kind onverwachts ziek is.

Andere instrumenten van Mobility mentoring die besproken zijn, zijn doel-actieplannen en belonen. Dat betekent dat iemand een beloning krijgt als hij zijn doel-actieplannen heeft gerealiseerd en dan in het begin van het proces.

In Boston (Verenigde Staten) werkt men met doel-actieplannen en belonen. De ervaringen zijn positief. Belonen werkt positief, heeft invloed op het eigen kunnen en geeft mensen vertrouwen. Belonen is niet structureel, maar wordt langzaam afgebouwd.

De maatschappelijke kosten bij financiële problemen zijn hoog en een goede investering in een andere aanpak kan interessant zijn. Het uitgangspunt kan zijn dat partijen (niet alleen de overheid) die van deze aanpak profiteren ook mee investeren. Investeren in publieke dienstverlening loont.



Tafeldiscussies en tafelopdrachten

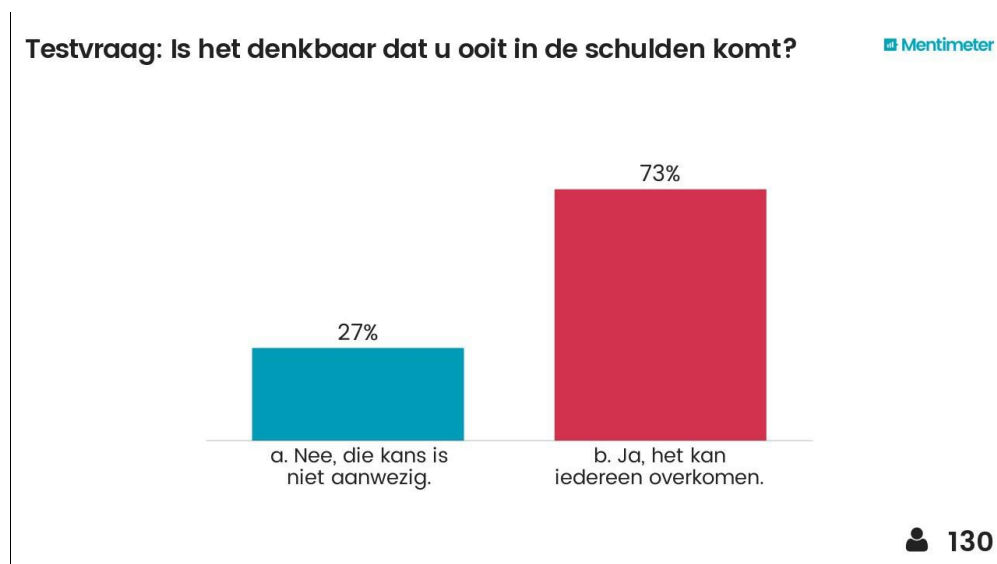
Aan de deelnemers is een aantal stellingen voorgelegd. Op een aantal stellingen kon iedereen direct via www.menti.com zijn digitale stem uitbrengen.

Over een aantal stellingen heeft eerst een korte tafeldiscussie plaatsgevonden en daarna kon iedere deelnemer digitaal zijn persoonlijke stem uitbrengen. Nadat iedereen zijn stem had uitgebracht zijn de resultaten direct gepresenteerd en is aan de zaal om een toelichting/motivatie gevraagd. Deelnemers die niet in het bezit waren van een mobiel/tablet hebben hun mening op papier kenbaar gemaakt. De meeste deelnemers hebben digitaal gestemd en een aantal personen schriftelijk.



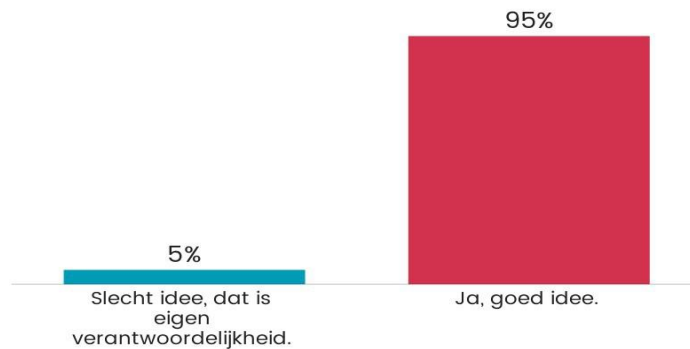
Stellingen met resultaten

Hieronder staan per stelling de resultaten. De resultaten van de schriftelijke stemmingen komen overeen met de digitale stemmingen. De ISD neemt de bevindingen van de deelnemers mee met de verdere beleidsontwikkeling.



Vraag 1: Wat zou u ervan vinden als de ISD, klanten die dat willen, een afspraakherinnering gaat sturen (bijvoorbeeld via sms)?

Mentimeter

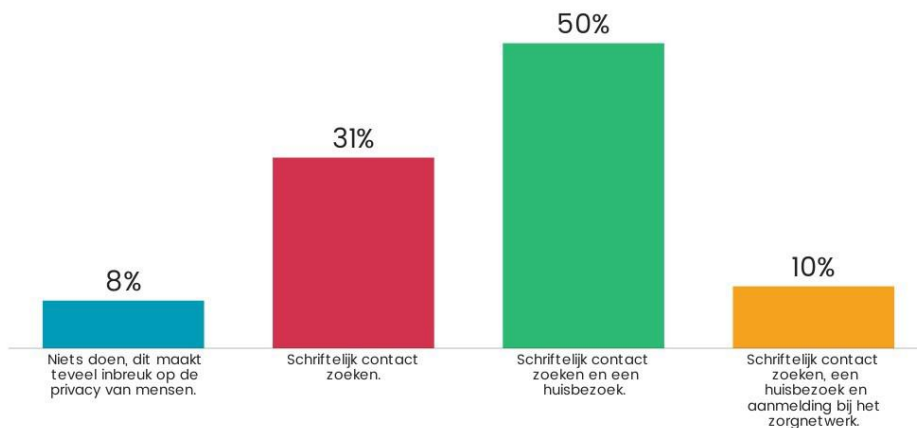


128

Uit de reacties op vraag 1 blijkt dat het sturen van een afspraakherinnering gewenst is.

Vraag 2: Wat vindt u dat de ISD moet doen bij melding van een betalingsachterstand?

Mentimeter

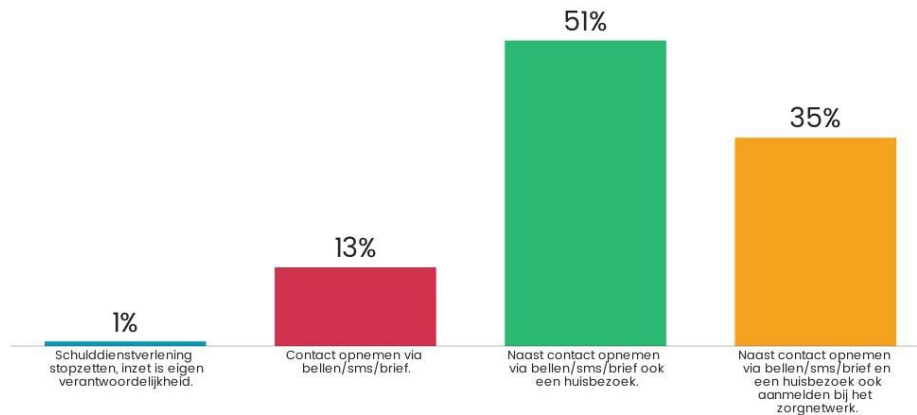


127

Uit de reacties blijkt dat een groot deel van de deelnemers vindt dat schriftelijk contact, maar ook telefonisch contact gewenst is. En als dat geen resultaat oplevert een huisbezoek. Niets doen of uiteindelijk melden bij het zorgnetwerk scoort laag.

Vraag 3: Wat is de inspanning die u verwacht van de ISD als iemand afspraken niet nakomt?

Mentimeter

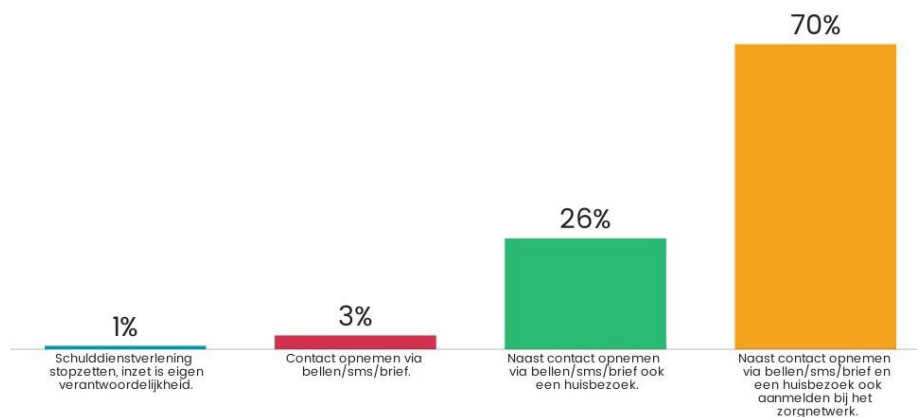


129

Uit de reacties blijkt dat een groot deel van de deelnemers vindt dat telefonisch/schriftelijk contact met een huisbezoek het meest gewenst is. Als dat geen resultaat oplevert vindt 35% dat aanmelding bij het zorgnetwerk gewenst is.

Vraag 4: Wat is de inspanning die u verwacht van de ISD als iemand afspraken niet nakomt en deze persoon heeft minderjarige inwonende kinderen?

Mentimeter

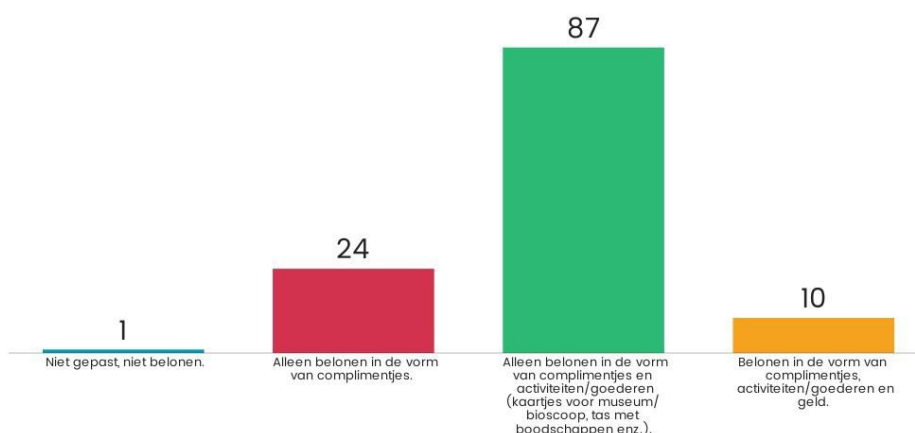


125

Uit de reacties blijkt dat het verschil maakt of sprake is van minderjarige inwonende kinderen. Als telefonisch/schriftelijk contact en een huisbezoek geen resultaat oplevert vindt 70% dat aanmelding bij het zorgnetwerk gewenst is.

Vraag 5: Hoe kijkt u aan tegen het idee dat de ISD beloningen gaat inzetten bij schuldregelingen en budgetbeheer?

Mentimeter



122

Uit de reacties blijkt dat 87% van mening is dat belonen in de vorm van complimentjes en activiteiten/goederen een goed idee is, maar dat geldt niet voor het geven van geld.

Startpunt Geldzaken

Preventie is belangrijk om problematische schulden te voorkomen. Daarom heeft het dagelijks bestuur besloten om de inwoners van de ISD gemeenten via de website van de ISD Startpunt Geldzaken aan te bieden. Via een kort filmpje is toegelicht wat Startpunt zaken inhoudt. Via Startpunt Geldzaken kan iedereen anoniem geldplannen maken. Direct na de conferentie is Startpunt Geldzaken beschikbaar. Om Startpunt Geldzaken en het Budgetinformatiepunt van de ISD te promoten is een ansichtkaart beschikbaar die de komende week over diverse loketten verspreid wordt. Iedere deelnemer heeft een ansichtkaart gehad met als doel de boodschap verder te verspreiden.



(U kunt op het logo klikken)

Uitreiking certificaat door Marco Florijn

Marco Florijn is sinds kort de nieuwe voorzitter van de NVVK en opvolger van Joke de Kock. De ISD heeft hem uitgenodigd voor deze conferentie en hij vindt het een mooie ervaring om deze conferentie mee te maken en te horen welke oplossingen er zijn om mensen met problematische schulden te helpen. Hij vindt het positief dat iedereen meedoet om met elkaar tot nieuwe inzichten te komen. Ook de NVVK denkt continu na hoe het oplossen van schulden beter en effectiever kan. Professionals en vrijwilligers spelen daarbij een belangrijke rol. De NVVK denkt na over een kwaliteitsprogramma die van toepassing is voor de hele keten.

De NVVK houdt onder haar leden iedere drie jaar een audit. Uit die audit blijkt of de leden voldoen aan de eisen en normen van de NVVK. Recent heeft de audit bij de ISD plaatsgevonden. Marco Florijn heeft de directeur Robert 't Jong van harte gefeliciteerd met het behalen van de audit en het getuigschrift uitgereikt. Voor de ISD een mooi jubileumgeschenk dat aansluit bij vakmanschap en kwaliteit, twee randvoorwaarden die de directeur belangrijk vindt voor zijn organisatie.



Evaluatie

Op dezelfde wijze als de tafelopdrachten hebben de deelnemers hun mening kunnen geven op een aantal stellingen. De resultaten zijn op de avond nog niet gepresenteerd, maar zijn hieronder zichtbaar.



Sluiting

Adri de Roon sluit op het geplande tijdstip van 22.30 uur de avond af en bedankt iedereen voor zijn bijdrage aan de conferentie en nodigt iedereen uit om onder het genot van een hapje en drankje nog even na te praten.

Namens uw bijdrage en aanwezigheid kijken wij terug op een mooie inspirerende en geslaagde conferentie. Hartelijk dank voor uw interesse.