

Overzicht van persona's

Inwoners



Ellis
Nog geen problematische schulden



Tanya
Problematische schulden



Jim
Valt terug in schulden



Ronald
Psychische problemen en problematische schulden



Halima
Nog geen problematische schulden



Patrick
Zit als tweeverdiener ineens krap

Professionals



Ada
Coach/
|regisseur



Samir
Schuldhelp-
verlener



Wilma
Vrijwilliger

Actoren



Jacob
Beschermings-
bewindvoerder



Patricia
Deurwaarder



Hans
Schuldeiser

Ellis

Inwoner, schulden maar nog geen problematische,
34 jaar



“Ik wil alles doen om voor mijn gezin te kunnen zorgen”

Proactief

Zorgzaam

Laaggeletterd

Sociaal

Persoonlijk

Ellis is getrouwd met Martin. Samen hebben zij 2 kinderen (8 en 12 jaar) en wonen ze in een huurhuis. Ellis heeft veel sociale contacten, houdt van familie en gezelligheid.

Ellis is ondernemend, zeer zorgzaam, gericht op samenwerking en volgt de regels. Heeft moeite met lezen en schrijven.

Aanleiding

Martin is al langere tijd werkloos en Ellis was thuishulp voor 32 uur per week. Ze verloor haar baan echter 3 maanden geleden. De spanning in het huwelijk stijgt door de financiële situatie en de stress die dit oplevert

Ze heeft inmiddels een schuld bij een online kledingwinkel en bij de telefoonprovider. Ellis maakt zich zorgen over het betalen van de huur en overige vaste lasten. Ellis heeft er moeite mee om de touwtjes aan elkaar te knopen. Bovendien hebben ze geen goed overzicht van de inkomsten en uitgaven. Ze opent de post niet meer, uit angst voor nog meer aanmaningen. Bovendien zijn de brieven erg moeilijk voor haar om te begrijpen

Doel

Rust en overzicht in de chaos. Ze wil naar de toekomst kijken en ervoor zorgen dat haar financiële (gezins) situatie niet verder verslechtert. Wil weer werken.

Belemmeringen

- Ze praat niet graag over persoonlijke omstandigheden, de zorg die zij heeft voor Martin en de kinderen
- Begrijpt (overheids-) communicatie maar moeilijk
- Heeft administratie niet op orde, waardoor ze slecht inzicht heeft in de situatie
- Het is lastig gemotiveerd te blijven, als er steeds nieuwe schuldeisers komen en er geen perspectief wordt geboden

Aandachtspunten

- Voor Ellis zal extra aandacht benodigd zijn, vanwege haar laaggeletterdheid, om inzicht en overzicht in de financiële situatie te verschaffen.
- Ze wil wel hulp, maar dat mag niemand weten
- De hoeveelheid tijd die Ellis kwijt is aan gezinszorg belemmert de zoektocht naar een passende baan
- Communicatie eenvoudig maken, met veel beeld kunnen werken
- Gezinszorg voor Ellis helpen verminderen, sociale contacten mobiliseren

Tanya

Inwoner, problematische schulden, 42 jaar



“Kom ik hier wel weer uit? Ik wil zo graag rust voor mij en de kinderen”

Zelfredzaam

Verzorgd

Geen hulpvrager

Perfectionist

Persoonlijk

Tanya is gescheiden, is zelfstandig evenementen-fotografe, en woont met haar 2 kinderen (van 12 en 14 jaar) in een huurhuis.

Tanya is redelijk zelfredzaam en goed verzorgd: aan de buitenkant zie je niet dat ze vaak piekert en 's nachts wakker ligt.

Is in een vechtscheiding beland.

Aanleiding

Haar ex-man had een eigen bedrijf, maar dat is failliet gegaan. Haar deel van de schuld (60.000 euro), vooral veroorzaakt door het faillissement, hangt als een molensteen om haar nek. Daarnaast is door Corona haar werk als evenementen-fotografe volledig opgedroogd. Ze heeft met meerdere schuldeisers te maken.

Naast de schuld spelen andere zaken die op dit moment prioriteit krijgen: de rechtszaak met haar ex en haar schuldgevoel als moeder.

Doel

Rust en perspectief op een oplossing voor haar schulden. Stabiliteit voor de kinderen en haar gezin.

Belemmeringen

- Schaamte voor haar schulden. Ze durft eigenlijk geen hulp te vragen, maar weet dat ze dit wel nodig heeft. Weet ook niet goed wie haar kan helpen of waar hulp beschikbaar is
- Ze wil niet elke keer opnieuw hetzelfde verhaal vertellen
- Ze heeft het idee dat ze gefaald heeft als moeder. Ze kan haar kinderen niet eens de zekerheid van een huis meer geven, zij kan de huur niet meer betalen en heeft 3 maanden huurachterstand opgelopen. Heeft last van compensatiedrang, neemt haar kinderen bijv. mee naar de Efteling en koopt veel kleren bij Wehkamp om het goed te maken.
- Ervaart veel spanning & stress door de vechtscheiding met haar ex-man. Naast advocaten komen daar ook de vele schuldeisers, incasso's en deurwaarders bij.

Aandachtspunten

- Tanya wil als mens behandeld worden: niet 'veroordelen'
- Tijd en aandacht is nodig om een vertrouwensband te kunnen bouwen met Tanya en aandacht te geven aan de 'menskant' van haar situatie
- Er moet een actueel overzicht zijn in opties voor doorverwijzing bij problematiek
- Het is belangrijk om Tanya snel en goed verder te kunnen helpen en de stress bij Tanya te reduceren (door bijv. relevante en direct werkbare tips en suggesties aan te reiken voor de situatie waarin Tanya zich bevindt)

Jim

Inwoner, recidivist, 21 jaar



“Vertel mij niet wat ik moet doen. Als ik een kans zie, duik ik er gewoon in!”

Eigenwijs

Risicovol

Onafhankelijk

Solistisch

Persoonlijk

Jim is gestopt met zijn opleiding tot automonteur en zijn studiefinanciering valt hierdoor weg. Hij heeft een parttime bijbaan in de horeca, maar door de coronacrisis verdient hij niets.

Hij meldt zich daarom bij de gemeente voor een uitkering.

Jim woont met zijn ouders in een huurhuis. Heeft een paar vrienden.

Jim heeft zich nooit zo bezig gehouden met financiën.

Aanleiding

Jim heeft naast zijn studieschuld ook nog andere schulden. Hij is al jong in de schulden gekomen, omdat hij met vrienden een bedrijfje wilde beginnen, wat op niets is uitgelopen. Hij heeft deze schuld met hulp van een familielid op zijn 20^e kunnen aflossen.

Jim heeft een heel onregelmatig inkomen. Door zijn schuld komen zijn ouders ook in de problemen en kunnen geen huurtoeslag krijgen.

Doel

Genieten van het ‘jong zijn’. Meer financiële ruimte om leuke dingen te kunnen doen.

Belemmeringen

- Is ‘gelaten’ over zijn situatie en haalt zijn schouders op
- Vindt het vervelend dat zijn ouders ook problemen hebben, maar ziet niet in hoe hij dat kan oplossen
- Neemt hoge risico's voor lief

Aandachtspunten

- Jim wil eigen regie behouden
- Jim meldt zich niet zelf voor hulp en accepteert slecht hulp.
- Jim heeft baat bij een aanpak die bij hem past en een contactpersoon in wie hij vertrouwen heeft en jongeren begrijpt.
- Jim leeft in ‘het nu’ en wil hier nu van genieten. Het oplossen van zijn financiële problemen ziet hij als zorg voor later.

Ronald

Inwoner, psychische problemen, 33 jaar



“Het gaat al een tijdje niet zo goed met me. Ik ben bang om mijn problemen aan te pakken, maar wil zo graag het leven weer omarmen.”

Passief

Aardig

Gevoelig

Geen zelfvertrouwen

Persoonlijk

Ronald woont, in verband met zijn psychische problemen (autisme), beschermd in een complex waar hij een zelfstandige kamer heeft.

Hij heeft diverse baantjes gehad, maar vindt het lastig om contact te maken met anderen. Sinds een jaar zit hij thuis.

Ronald is een gevoelige en aardige man met weinig zelfvertrouwen. Om de verveling te doden gamet hij veel.

Aanleiding

Ronald heeft door psychische problemen weinig overzicht in zijn inkomsten en uitgaven en zijn er (mede door het gameverslaving) problematische schulden ontstaan.

Beschermingsbewindvoerder Jacob is aan de slag met Ronald, maar die richt zich primair op het stabiliseren van de situatie en het zeker stellen van basisvoorzieningen voor Ronald zoals huur, water, elektra en zorgverzekering.

Ronald wordt door Jacob begeleid naar een schuldhulpverleningstraject. Samen met de gemeente bepaalt Jacob wat voor Ronald het meest passende hulpaanbod is. Dit aanbod zal naast het zeker stellen van de basisvoorzieningen ook de aanpak van Ronalds psychische problemen moeten bevatten.

Doel

Hij wil een oplossing voor zijn schulden maar wil ook perspectief. Hij heeft in het verleden altijd lekker gewerkt en gefunctioneerd, en wil dit graag weer terug. Maar hij weet ook dat hij zal moeten werken aan zijn zelfvertrouwen en verslaving.

Belemmeringen

- Gebrek aan zelfvertrouwen
- Verveling
- Angststoornissen
- Jacob heeft gebrek aan inzicht welke hulp er naast beschermingsbewind moet en kan worden geregeld voor Ronald (psychische hulp).

Aandachtspunten

- Ronald wil in principe iets aan zijn situatie doen, maar is te passief geworden en weet niet waar en hoe te beginnen.
- Jacob helpt uitsluitend bij de financiële administratie van Ronald, het regelen van voorzieningen voor verzekeringen en de huur (bij deurwaarder en/of schuldeisers) en het begeleiden naar een schuldhulpverleningstraject. Om de echte oorzaak van zijn financiële problemen aan te pakken, zal Ronald hulp moeten krijgen op een ander (psychisch) vlak.

Halima

Alleenstaande moeder, 36 jaar



"Nederland is een mooi land, ik voel me hier veilig. Graag wil ik bijdragen aan de maatschappij door te doen waar ik goed in ben!"

Bescheiden

Creatief

Proactief

Broos

Persoonlijk

Halima is een bescheiden, alleenstaande moeder van twee kinderen. De jongste Adima (2) woont bij haar, de oudste Hassan (17) is bij familie in het buitenland gebleven. Halima heeft 2 jaar in een AZC gewoond.

Ze heeft kortgeleden een verblijfsvergunning gekregen. Nu is haar een woning toegewezen in Rotterdam. Vluchtelingen hulp heeft haar geholpen de woning eenvoudig in te richten. Ook is er iemand met haar mee geweest om te helpen inschrijven bij de gemeente en een eerste aanvraag te doen voor een uitkering. Ook staat zij als werkzoekende ingeschreven bij UWV, werk.nl.

In haar land van oorsprong stond Halima bekend als een goede naaister. Buren en vrienden vroegen haar kleding voor hen te maken. Ze leerde het vak van haar moeder. Ook in het AZC kwam men naar haar toe.

Aanleiding

Ze staat inmiddels op de wachtlijst voor een inburgeringscursus.

Halima stuurt haar zoon Hassan maandelijks zoveel mogelijk geld toe. Zelfs zoveel dat ze zelf in de schulden raakt. Eigenlijk kan zij de maandelijkse rekeningen voor haar huis nu al niet meer betalen, ook al woont ze er nog maar net.

Ze wil graag aan de slag bij een confectiebedrijf aan de andere kant van de stad. Halima wil daar toch 'op de radar' komen.

Doel

Halima wil zo snel mogelijk uit haar armoede en schulden situatie. Ze wil graag aan het werk en doen waar ze goed in is en waarvoor ze altijd gewaardeerd werd: kleding ontwerpen, maken en herstellen.

Belemmeringen

- Armoede en schulden (haar zoon in het buitenland is afhankelijk van haar)
- Lichamelijke en psychische klachten (hoofdpijn etc.)
- Opleiding in haar thuisland in NL niet van waarde, eisen in vacatures zijn hoog
- Geen uitgebreid sociaal netwerk (wel kerk)

Aandachtspunten

- Halima zal Hassan minder geld moeten sturen, of daar ondersteuning voor krijgen.
- Halima moet kinderopvang voor Adima regelen.
- Halima moet vervoer naar andere kant van de stad regelen.
- Halima heeft veel ervaring maar die krijgt ze moeilijk onder de aandacht bij potentiële werkgevers vanwege te beperkte ruimte en standaard invulvelden in haar profiel.
- Oorzaken lichamelijke en psychische klachten aanpakken.

Patrick

Creatief strateeg reclamebureau, 47 jaar



“Het kan toch niet zo zijn dat je als tweeverdieners in dit land ineens moet bezuinigen? Live has to go on!”



Persoonlijk

Patrick woont in een woonhuis aan de rand van het centrum van Amsterdam. Hij is getrouwd met Angela, en heeft 2 thuiswonende studerende kinderen. Zijn zoon (18 jaar) zit op het HBO en zijn dochter (21 jaar) op de Universiteit. Angela werkt als secretaresse bij de bibliotheek.

Hij houdt ervan om een terrasje te pakken en uit eten te gaan en als hij tijd heeft is hij te vinden in de sportschool, het liefst bij de spinning. Patrick is gul en niet echt een spaarder: geld moet rollen, hij vindt het leuk om geld uit te geven aan mooie spullen.

Patrick werkt al heel lang als creatief strateeg in de reclamewereld en heeft daar ups en downs gezien. Nu met de Coronacrisis is het voor het bureau waar hij werkt lastig om voldoende opdrachten binnen te halen. Bonussen worden niet meer uitgekeerd, daar is geen ruimte voor. Ook zijn een tweetal collega's inmiddels al ontslagen. Dat geeft de nodige onrust.

Aanleiding

Patrick heeft behoorlijk hoge woonlasten, maar hij kan tot nu toe elke maand de hypotheek betalen. Door het uitblijven van de extra bonussen echter, waar hij zijn uitgavenpatroon wel op baseert, komt hij in de problemen. Mede ook omdat de kosten voor de studie van de kinderen hem behoorlijk tegenvallen.

Inmiddels ligt hij 2 maanden achter met de energierekeningen. Nu de wasmachine het heeft begeven en Bol.com na 3 maanden ineens met een betalingsherinnering komt (van die dure TV die hij i.v.m. achteraf betalen alweer was vergeten), weet hij even niet hoe hij dit moet gaan managen.

Doel

Patrick wil schuldenvrij zijn, het zint hem niet dat zijn 'tweeverdiener gezin' ineens wat krap zit. Hij wil zijn levensstijl echter wel behouden. Hij schaamt zich ervoor dat hij in deze onvoorziene situatie is geraakt, hij wil zo snel mogelijk de ontstane problemen oplossen en verder met zijn leven.

Belemmeringen

- Patrick vindt het moeilijk om zijn levensstijl aan te passen, eigenlijk wil hij dat ook niet
- Hij heeft geen verstand van financiën en overziet slecht de gevolgen van de structurele kosten versus zijn flexibele en momenteel tegenvallende inkomsten
- Schaamte

Aandachtspunten

- Kennis en inzicht over financiën
- Noodzakelijke (tijdelijke) aanpassing van levensstijl
- Heeft nooit eerder schulden gehad en ook nooit in contact geweest met een vorm van hulpverlening, had zijn zaakjes altijd op orde
- Patrick is erg overvallen door zijn plotselinge schulden en zoekt naar 'snelle' oplossingen die hem geen gezichtsverlies opleveren. Patrick wil zijn situatie geheim houden

Ada

Regisseur/coach, 42 jaar



“Ik vind het
geweldig als ik
mijn cliënt een
stap kan laten
zetten, hoe klein
ook!”

Opgewekt

Sociaal

Creatief

Hulpvaardig

Persoonlijk

Ada is getrouwd en heeft 2 kinderen. Ze woont in een vrijstaand huis in een nieuwbouwwijk.

Ze houdt van koken en is coach bij de volleybalclub van haar kinderen.

Ada is altijd opgewekt en is sociaal, creatief en hulpvaardig.

Aanleiding

Ada heeft een behoorlijke 'caseload'. Ze vindt het steeds lastiger om voldoende tijd en aandacht te kunnen geven aan haar cliënten en om prioriteiten te stellen. Er zijn steeds nieuwe 'brandjes' om te blussen.

Mensen komen vaak voor andere zaken, en komen schuldenvraagstukken vaak niet het eerst ter sprake.

Ada moet soms lastige keuzes maken. Waar zet zij bijvoorbeeld schuldenbewind in?

Doel

Cliënten optimaal kunnen 'gidsen **en niet uit het oog verliezen**', een stap meer zetten dan verwacht wordt door de cliënt. Wil probleemloze samenwerking met alle betrokkenen, in het belang van de cliënt.

Belemmeringen

- De hoge werkdruk en caseload spelen Ada parten. Als mensen lastig bereikbaar zijn, is het moeilijk om ze in het vizier te houden.
- Ada wordt te weinig ondersteund met de juiste tools, die haar in staat moeten stellen de gids te zijn voor haar cliënten. Het ontbreekt haar aan overzicht en aan contact-/overlegopties met betrokkenen (hetgeen haar soms handelingsverlegen maakt)
- Tijd tussen het eerste contactmoment en de intake duurt vaak te lang. Wat kan Ada in tussentijd voor cliënt betekenen?

Aandachtspunten

- Moet optimaal ondersteund worden in de samenwerking met betrokken partijen rondom cliënt.
- Moet motiverend en oplossingsgericht te werk kunnen gaan
- Moet duidelijkheid, openheid en transparantie kunnen bieden
- Ada heeft weinig kennis van probleemgebied schulden. Zij maakt de keuze om eerst andere problemen op te lossen. Daarvan heeft zij wel kennis en het gevoel dat zij daar kan helpen en het verschil kan maken

Samir

Schuldhulpverlener, 56 jaar



“Oordeel of veroordeel nooit. Soms is een duwtje nodig om iemand uit de passieve modus te halen”

Behulpzaam

Luisterend

Rustig

Zelfstandig

Persoonlijk

Samir is getrouwd met Nora en heeft inmiddels 2 volwassen kinderen. Hij werkt als schuldhulpverlener bij de gemeente Eindhoven.

Samir voetbalt nog actief in het vriendenteam op de woensdagavond.

In het weekend kookt hij graag. Ook een rondje hardlopen behoort tot de wekelijkse bezigheid.

Aanleiding

Samir begeleidt cliënten met het op orde komen en stelt op maat gesneden plannen van aanpak op met cliënten. Hij zorgt dat de plannen ook zo goed mogelijk worden uitgevoerd. Daarnaast zorgt hij voor stabilisatie, en zorgt hij voor warme doorverwijzing naar ketenpartners. Ook onderhandelt Samir met schuldeisers. Samir heeft met veel uiteenlopende cases en stakeholders te maken.

Doel

Een goede regisseur zijn voor cliënten. Laagdrempelig bereikbaar zijn. Hen optimaal kunnen sturen, controleren en begeleiden

Belemmeringen

- Samir heeft veel cliënten en vanuit management doelstellingen opgelegd gekregen. Tegelijkertijd wil hij tijd nodig om mensen goed te helpen een vertrouwensband te creëren. Dit levert dilemma's op.
- Hij wil creatief te werk gaan, maar voelt zich soms gevangen in regels.
- Hij wil graag van de cliënten zelf hun verhaal horen, maar cliënten zijn moet van het steeds opnieuw hun verhaal doen

Aandachtspunten

- Moet optimaal ondersteund worden in de informatie ontsluiting: hoe krijg ik een totaalbeeld van mijn cliënt zonder dat ik de wet overtreedt?
- Heeft behoefte aan inzicht in nieuwe wet- en regelgeving; wanneer is welke wet van toepassing?
- Heeft 'ruimte' nodig in het bieden van oplossingen aan de cliënt.
- Moet contacten onderhouden met diverse partijen zoals deurwaarders en schuldeisers. Wordt graag ondersteund in het behouden van overzicht

Wilma

Vrijwilliger, 62 jaar



“Inzicht in het huishoudboekje is onmisbaar. Fijn als ik daarin van betekenis kan zijn!”

Gezellig

Sociaal

Behulpzaam

Behoudend

Persoonlijk

Wilma woont met haar man Henny in een rijtjeshuis. Ze heeft meer dan 40 jaar als boekhoudster gewerkt bij een grote machinefabriek net buiten de stad. Ze is niet digitaal vaardig.

Wilma is actief in de buurt, ze organiseert het jaarlijkse buurtfeest en zit in het bestuur van de jaarlijkse kunstmarkt.

Wilma is 'honkvast', houdt van structuur, en niet zo van verandering.

Aanleiding

Door overnames en fusies werd Wilma vlak voor haar pensioen ontslagen. Echter, stilzitten was geen optie. Ze wilde zich nuttig blijven maken voor de samenleving, en omdat zij altijd iets met cijfers heeft gedaan meldde ze zich 3 jaar geleden bij Humanitas Thuisadministratie om vrijwilligerswerk te doen.

Voor een aantal mensen heeft zij inmiddels orde kunnen scheppen in hun chaotische huishoudboekje.

Doel

Afgebakend en gericht mensen kunnen helpen met het op orde krijgen van hun administratie.

Belemmeringen

- Wilma weet niet altijd wat er allemaal nog meer speelt rondom een cliënt. Het werk dat ze doet is redelijk afgebakend, ze heeft daardoor te weinig inzicht of haar werk specifiek bijdraagt aan verbetering van de situatie van de cliënt.
- Het is voor Wilma lastig in te schatten waar verantwoordelijkheden als vrijwilligster liggen. Soms krijgt ze vragen van de cliënt waarvan ze niet weet of dat een vraag voor haar is. En neemt zij uit betrokkenheid neemt ze taken van schuldhulpverlening over

Aandachtspunten

- Wil niet meegezogen worden in iemands sores, een zekere afstand kunnen bewaren
- Wil geen maatje zijn, maar iemand praktisch helpen
- Contact met persoon van schuldverlening verloopt soms stroef, zodat Wilma niet altijd makkelijk kan doorverwijzen
- Vastlegging van gesprekken gebeurt niet (hooguit op een kladblok) – tot hoever mag ze openbaar zijn?
- Lastig als vrijwilliger om in te schatten hoe 'ver' je mag gaan.

Jacob

Beschermingsbewindvoerder, 53 jaar



“Beschermingsbeheer is niet een doel op zich. Het vormt slechts een radertje in het gehele hulpaanbod om cliënten weer op de rit te krijgen”

Proactief

Behulpzaam

Ondernemend

Coöperatief

Persoonlijk

Jacob is getrouwd met Dineke. Samen hebben zij 4 kinderen (22, 20 en een tweeling van 17 jaar) en wonen in een nieuwbouwhuis. Jacob heeft veel sociale contacten en gaat er vaak op uit. Vroeger met zijn gezin, maar nu de tweeling alleen nog thuis woont gaat hij steeds meer met alleen Dineke erop uit. Vakanties met de caravan en culturele uitjes staan bij hem hoog op de agenda.

Jacob is werkzaam bij Stadsbank Oost Nederland als beschermingsbewindvoerder. Hij is proactief, behulpzaam, ondernemend en gericht op het samen bereiken van doelen. Heeft een ‘getting things done’ mentaliteit, en stoort zich aan mogelijke ‘tegenwerking’.

Aanleiding

Jacob is aan de slag met cliënt Ronald, die kampt met psychische problemen. Hierdoor heeft hij weinig overzicht in zijn inkomsten en uitgaven en zijn er problematische schulden ontstaan. Jacob richt zich primair op het stabiliseren van de situatie en het zeker stellen van basisvoorzieningen voor Ronald zoals huur, water, elektra en zorgverzekering.

Jacob wil Ronald gaan begeleiden naar een schuldhulpverleningstraject. Hij wil daarin samen optrekken met de gemeente, om te bepalen wat voor Ronald het meest passende hulpaanbod is.

Doel

De problematische schulden van Ronald parkeren en goed oplossen, zodat er weer rust komt voor Ronald en zijn situatie wordt gestabiliseerd.

Belemmeringen

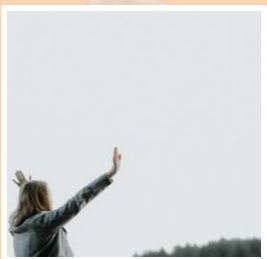
- Gebrek aan duidelijkheid omtrent rol en positie van en t.o.v. gemeente (en de rechter?).
- Gebrekkige kennis van het precieze hulpaanbod van de gemeente.
- Gebrek aan inzicht welke hulp er naast beschermingsbewind moet en kan worden geregeld voor Ronald (psychische hulp).

Aandachtspunten

- Jacob is gericht op samenwerking, weet dat hij Ronald helpt door ‘breder’ te kijken. Maar dan moet die samenwerking wel probleemloos verlopen en hem niet in de weg zitten.
- Jacob wil op de hoogte zijn van het totale dossier rondom Ronald. Dit overzicht helpt hem om Ronald te kunnen helpen.
- Jacob wil uitsluitend verantwoordelijkheid voor de financiële administratie van Ronald, het regelen van voorzieningen voor verzekeringen en de huur (bij deurwaarder en/of schuldeisers) en het begeleiden naar een schuldhulpverleningstraject.

Patricia

Deurwaarder, 38 jaar



“Afspraak is afspraak. Dat geldt niet alleen voor mij, maar voor iedereen. Dus ook voor mensen die in de schulden zitten.”

Doelgericht

Loyaal

Rechtlijnig

Zakelijk

Persoonlijk

Patricia is een alleenstaande vrouw en werkzaam bij een deurwaarderskantoor in het centrum van de stad. Dichtbij haar appartement boven een gezellig bruin café, waar ze dan ook graag mag zijn.

Patricia houdt van het leven in de stad, maar gaat er regelmatig op uit met een aantal vriendinnen. Het bezoeken van festivals is favoriet.

Patricia is doelgericht, loyaal aan haar opdrachtgevers, recht door zee en zakelijk.

Aanleiding

Patricia heeft na dagvaarding van (Jim, Tanya?) haar opdrachtgever Essent (schuldeiser) bijstand verleend in de rechtbank inzake de rechterlijke uitspraak tegen (Jim, Tanya?).

Daaruit is naar voren gekomen dat Patricia namens Essent executoriaal beslag mag leggen op de inboedel van (Jim, Tanya?).

Doel

Ze wil ervoor zorgen dat schuldeisers het geld krijgen waar zij volgens de rechter recht op hebben en hen juridisch bijstaan bij het innen van schulden na een rechterlijke uitspraak.

Belemmeringen

Gebrekkige kennis van de precieze mogelijkheden en andere oplossingsroutes die er mogelijk zijn voor het uiteindelijk innen van schulden en daarmee het tevreden stellen van opdrachtgevers.

Aandachtspunten

- Patricia is recht door zee en vindt dat iedereen, net zoals zij zelf, afspraken na moet komen. Schulden zijn schulden en moeten gewoon betaald worden.
- Het is dus een uitdaging om medewerking van Patricia te krijgen om (Jim, Tanya) de gelegenheid te geven op orde te komen. Patricia zit er voor het belang van haar opdrachtgever, en niet voor die van (Jim, Tanya).

Hans

Financieel administrateur bij Essent, 29 jaar



“Liever zie ik dat mijn werkgever zich milder opstelt bij het innen van schulden. Van een kale kip kan je toch niet plukken?”

Introvert

Sociaal

Rechtvaardig

Risicomijdend

Persoonlijk

Hans woont samen met zijn vriendin Marit in hun eerste huurhuis. Ze zijn bezig met het plannen van hun bruiloft, welke over een half jaar plaatsvindt.

Hans werkt sinds kort als boekhouder bij een lokaal kantoor van Essent. Hij geniet van sport, zowel actief (voetbal in het tweede team) als passief (veel sport op tv kijken).

Hans is een beetje introvert, maar is wel sociaal ingesteld. Hij heeft best moeite met het feit dat hij soms een incasso bureau moet inschakelen bij notoire wanbetalers. Hij gaat liever geen confrontaties aan.

Aanleiding

Na enkele betalingsherinneringen en een niet succesvol verlopen incassotraject heeft Hans deurwaarder Patricia ingeschakeld om de opgelopen schuld van de cliënt te innen.

Patricia heeft namens Essent executoriaal beslag gelegd op de inboedel van de cliënt.

Doel

Zijn werk zo goed mogelijk uitvoeren, door te zorgen dat zoveel mogelijk energierekeningen betaald worden en er zo min mogelijk betalings-achterstanden zijn. Geen conflicten krijgen.

Belemmeringen

- Als boekhouder weinig inspraak op werkprocessen van de werkgever
- Durft niet andere werkwijze voor te stellen / aan te kaarten

Aandachtspunten

- Hans voert 'gewoon' zijn werk uit en doet wat van hem wordt gevraagd. Ook al gaat dit soms tegen zijn 'geweten' en rechtvaardigheidsgevoel in. Dit maakt het lastig om medewerking van Hans te krijgen om (Jim, Tanya) de gelegenheid te geven op orde te komen.