

**Don't take no for an answer...**

**NEE**

**DAT  
KLOPT**

**JA**  
*Loesje*

POSTBUS 1045 6801 BA ARNHEM

**.... just because they say so**

#### **VERZOEK AFGEWEZEN**

Ik kom het tijdens mijn werk regelmatig tegen: instanties die een verzoek afwijzen. Dat is op zich niet zo raar. Maar omdat veel mensen waar ik mee werk moedeloos geworden zijn, moe van het overleven en zichzelf in een afhankelijkheidspositie voelen, accepteren ze dat. Ik laat het er niet bij zitten....

#### **HENK**

Henk had een verzoek voor schuldhulpverlening gedaan bij zijn gemeente. Er lag loonbeslag op zijn inkomen en er was dus geen ruimte meer om betalingsregelingen te treffen met andere schuldeisers. Fijn dat je dan een beroep kunt doen op de schuldhulpverlening.

#### **NEE**

Niet lang na de intake kreeg ik een mailtje dat zijn verzoek afgewezen zou worden. Zijn inkomsten waren niet voldoende om zijn vaste lasten te kunnen betalen. Ook had hij een hypotheekachterstand en had hij psychische problematiek waar hij hulp voor nodig had. Waar, bijna allemaal waar. Het lag genuanceerder.... Henk kreeg nog geld van de Belastingdienst terug waarmee hij de hypotheekachterstand in 1 keer kon afbetalen. Bovendien hoeft een hypotheekachterstand op zich geen reden te zijn om iemand af te wijzen. En voor zijn andere problemen had hij al hulp gezocht. Sterker nog, daar had de medewerker van de schuldhulpverlening al contact mee gehad! Bovendien, hij had onder normale omstandigheden wel genoeg inkomsten voor zijn vaste lasten.

### **WORDT JA**

Die afwijzingsbrief heeft mijn klant nooit ontvangen. Na mail en telefonisch contact wordt hij nu geholpen. Hij komt in het stabilisatietraject: precies wat hij nodig heeft. Het is nu aan hem. En of het hem gaat lukken? Dat weet ik niet, maar hij krijgt nu wel de kans die hij nodig heeft om er uit te kunnen komen.

### **WILCO**

Ik belde namens de werkgever met een grote organisatie omdat er beslag gelegd was op het inkomen van Wilco. Een week eerder was er al beslag gelegd door een andere deurwaarder. Wilco die door de bomen het bos niet meer zag, maakte al een tijdje zijn post niet meer open. 'Ik kan de rekeningen toch niet betalen.' Niet verstandig, want daardoor had hij de beslaglegger niet geïnformeerd over zijn woon- en ziektekosten en was de beslagvrije voet lager vastgesteld dan waar hij recht op had.

### **WINWIN**

De eerste drie medewerkers die ik aan de telefoon kreeg wilden niet eens luisteren. 'Dat zou fraai zijn, mevrouw, als we zouden wachten met het beslag uitvoeren tot de mensen hun gegevens doorgeven'. Dat ik namens de werkgever belde en andere overwegingen had, hoorden ze niet eens. De vierde medewerker luisterde wel. Zij zag zelfs meer voordelen voor haar organisatie om een maandje het beslag uit te stellen dan ik aanvoerde. In die tijd werden de benodigde gegevens aangeleverd en werd de beslagvrije voet hoger vastgesteld.

### **TRUUS**

Truus had zoveel schulden dat alleen een schuldsanering via de rechter nog uitweg bood. Ze moest o.a. haar huis verkopen, omdat ze de woonlasten niet meer kon opbrengen. Keurig binnen de normen voor huurtoeslag vond zij op korte termijn nieuwe woonruimte. Alleen, dat jaar kwam haar inkomen boven de inkomensgrens uit voor huurtoeslag... Gelukkig hebben gemeenten voor dat soort uitzonderlijke situaties een goede regeling: woonkostentoeslag. Truus vulde weer een formulier in, maakte stapels kopieën van allerlei documenten en vroeg de toeslag aan.

### **LUISTEREN**

Ze werd weken later gebeld dat haar verzoek werd afgewezen: ze kwam niet in aanmerking voor de toeslag, vertelde ze me aan de telefoon. Terwijl ik al een pen pakte om het telefoonnummer en de naam van de medewerker op te schrijven, vertelde ze me dat ze met de medewerker in gesprek was gegaan. Ze had uitgelegd waarom wel voor de regeling in aanmerking kwam. En ja hoor, nadat de medewerker nog even overlegd had, belde deze terug, Truus kreeg de € 1100. Trots was ik! Niet zozeer vanwege het geld, maar dat ze zelf weer het heft in eigen handen genomen heeft en she didn't take no for an answer, just because they said so.

*Natasja begeleidt werknemers die om wat voor reden dan ook, hulp kunnen gebruiken bij het weer op de rit krijgen van hun financiën en de bijbehorende administratie. Kijk op [www.stachbegeleiding.nl](http://www.stachbegeleiding.nl) hoe zij jouw werknemer kan begeleiden weer het heft in eigen handen te nemen.*