

Appendices



Debt-free Futures

Aftercare to support recipients of debt counseling
to become self-reliant.

Master thesis
Lise van de Ven

Appendices

A	Project brief
B	Consent form interviews with recipients
C	Consent form evaluation with recipients (back)
D	Consent form session with employees
E	Generative approach of interviews
F	Sensitizing booklet for ex-recipients
G	Sensitizing booklet for recipients
H	Interview script recipients
I	Interview script ex-recipients
J	Interview script supervisors
K	Interview script budget manager
L	Interview script social case manager
M	Interview script voluntary organisations
N	Set-up and script generative session
O	Insight cards interviews recipients
P	Clusters insight cards interviews recipients
Q	Frameworks and journey map in Dutch
R	Script first evaluation supervisors
S	Script first evaluation recipients
T	Set-up reflection session with employees
U	Materials session employees: devil cards
V	Materials session employees: role play cards
W	Materials session employees: note sheets
X	Results session employees: insights
Y	Scripts for final evaluations
Z	Final design: card types
AA	Final design: instruction booklet
BB	Final design: infographic

Appendix A

Project brief

DESIGN
FOR our
future

TU Delft

IDE Master Graduation Project

Project team, procedural checks and Personal Project Brief

In this document the agreements made between student and supervisory team about the student's IDE Master Graduation Project are set out. This document may also include involvement of an external client, however does not cover any legal matters student and client (might) agree upon. Next to that, this document facilitates the required procedural checks:

- Student defines the team, what the student is going to do/deliver and how that will come about
- Chair of the supervisory team signs, to formally approve the project's setup / Project brief
- SSC E&SA (Shared Service Centre, Education & Student Affairs) report on the student's registration and study progress
- IDE's Board of Examiners confirms the proposed supervisory team on their eligibility, and whether the student is allowed to start the Graduation Project

STUDENT DATA & MASTER PROGRAMME

Complete all fields and indicate which master(s) you are in

Family name	van de Ven	IDE master(s)	IPD ☐	Dfi ☒	SPD ☐
Initials	L.H.	2 nd non-IDE master			
Given name	Lise	Individual programme (date of approval)			
Student number	4591917	Medisign	☐		
		HPM	☐		

SUPERVISORY TEAM

Fill in the required information of supervisory team members. If applicable, company mentor is added as 2nd mentor

Chair	Pieter Jan Stappers	dept./section	HCD - DCC	! Ensure a heterogeneous team. In case you wish to include team members from the same section, explain why. ! Chair should request the IDE Board of Examiners for approval when a non-IDE mentor is proposed. Include CV and motivation letter. ! 2nd mentor only applies when a client is involved.
mentor	Thomas van Arkel	dept./section	HCD - DA	
2 nd mentor	Sandra Kol			
client:	Municipality of The Hague			
city:	The Hague	country:	The Netherlands	
optional comments	Sandra Kol is projectmanager bij het domein Financiële Hulpverlening bij de gemeente Den Haag.			

APPROVAL OF CHAIR on PROJECT PROPOSAL / PROJECT BRIEF -> to be filled in by the Chair of the supervisory team

Sign for approval (Chair)

Name Stappers

Date 14/11/23

Signature

CHECK ON STUDY PROGRESS

To be filled in by SSC E&SA (Shared Service Centre, Education & Student Affairs), after approval of the project brief by the chair. The study progress will be checked for a 2nd time just before the green light meeting.

Master electives no. of EC accumulated in total _____ EC

Of which, taking conditional requirements into account, can be part of the exam programme _____ EC

☐	YES	all 1 st year master courses passed
☐	NO	missing 1 st year courses

Comments:

Sign for approval (SSC E&SA)

Name _____

Date _____

Signature _____

APPROVAL OF BOARD OF EXAMINERS IDE on SUPERVISORY TEAM -> to be checked and filled in by IDE's Board of Examiners

Does the composition of the Supervisory Team comply with regulations?

YES	☐	Supervisory Team approved
NO	☐	Supervisory Team not approved

Comments:

Based on study progress, students is ...

☐	ALLOWED to start the graduation project
☐	NOT allowed to start the graduation project

Comments:

Sign for approval (BoEx)

Name _____

Date _____

Signature _____



Personal Project Brief – IDE Master Graduation Project

Name student Lise van de Ven

Student number 4,591,917

PROJECT TITLE, INTRODUCTION, PROBLEM DEFINITION and ASSIGNMENT

Complete all fields, keep information clear, specific and concise

Project title Staying out of debt after finishing the debt counseling process.

Please state the title of your graduation project (above). Keep the title compact and simple. Do not use abbreviations. The remainder of this document allows you to define and clarify your graduation project.

Introduction

Describe the context of your project here; What is the domain in which your project takes place? Who are the main stakeholders and what interests are at stake? Describe the opportunities (and limitations) in this domain to better serve the stakeholder interests. (max 250 words)

For the department Financial assistance of the municipality of The Hague, two of the main goals are to lower the amount of people with problematic debts in the city and decrease the 'debt-worry' of citizens. Several teams are working on different topics from the first contact with someone in debt to aftercare for someone who has paid off all debts.

If people have problematic debts, they can apply for a debt counseling process. During this process, the citizen receives support while paying off the debts. Counselors will negotiate with creditors to decrease the debt, in order to help the citizen to become debt-free by the end of the counseling process.

Previously I have executed research for an elective course at the TU Delft which showed that people in debt are often ashamed about their situation and are hesitant to ask for help. This could make the problem bigger than necessary. People accumulate problematic debts for a variety of reasons. A large proportion of those people believe that the debt was not their fault. They state 'The debts happened to me'. As a result, they are less motivated to stay out of debt. Estimated is that 80% of this group is likely to relapse (de Muijnck & Renken, 2020). Since people who already participated in the debt counselling process are not allowed to participate again for the next 10 years (de Muijnck & Renken, 2020), relapsing in debts could cause substantial problems.

The municipality of The Hague is interested in improving aftercare for people who finished the debt counseling process. Therefore I will focus on the needs and barriers of people who recently finished this process.



image / figure 1 Current implementation of aftercare. Retrieved from NVVK

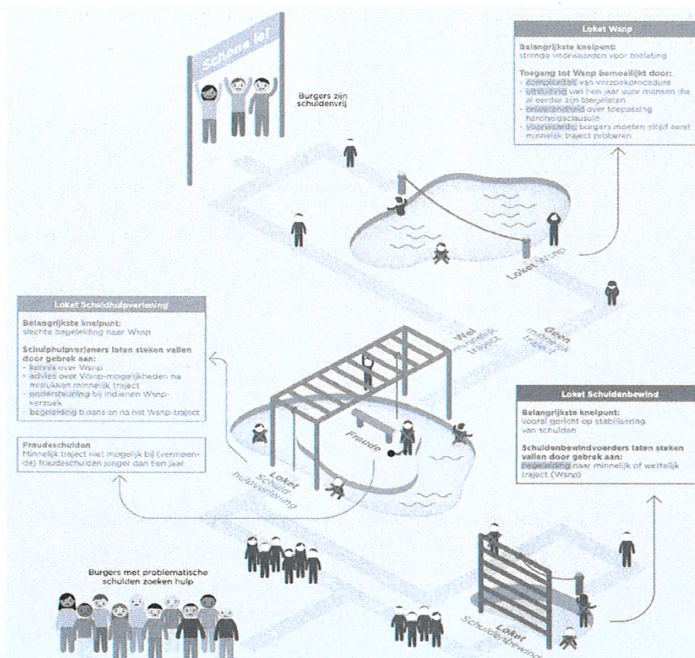


image / figure 2 Road to become debt-free. Directions stop at becoming debt-free. Retrieved from NVVK

Project planning and key moments

To make visible how you plan to spend your time, you must make a planning for the full project. You are advised to use a Gantt chart format to show the different phases of your project, deliverables you have in mind, meetings and in-between deadlines. Keep in mind that all activities should fit within the given run time of 100 working days. Your planning should include a **kick-off meeting**, **mid-term evaluation meeting**, **green light meeting** and **graduation ceremony**. Please indicate periods of part-time activities and/or periods of not spending time on your graduation project, if any (for instance because of holidays or parallel course activities).

Make sure to attach the full plan to this project brief.
The four key moment dates must be filled in below

Kick off meeting	13 Nov 2023
Mid-term evaluation	17 Jan 2024
Green light meeting	26 Mar 2024
Graduation ceremony	26 Apr 2024

In exceptional cases (part of) the Graduation Project may need to be scheduled part-time. Indicate here if such applies to your project

Part of project scheduled part-time	☒
For how many project weeks	23
Number of project days per week	4,5

Comments:

I will work the one week 4 days and the other 5.

Motivation and personal ambitions

Explain why you wish to start this project, what competencies you want to prove or develop (e.g. competencies acquired in your MSc programme, electives, extra-curricular activities or other).

Optionally, describe whether you have some personal learning ambitions which you explicitly want to address in this project, on top of the learning objectives of the Graduation Project itself. You might think of e.g. acquiring in depth knowledge on a specific subject, broadening your competencies or experimenting with a specific tool or methodology. Personal learning ambitions are limited to a maximum number of five.

(200 words max)

In times of inflation, the aftermath of the corona crisis and the uncertainty of the gas prices, the livelihood security of many individuals is at stake. I am motivated to help those people by using the skills and knowledge I have obtained during my studies. The topic of my project is not yet fully explored, which allows for valuable interventions to be tested with.

During previous activities at the TU Delft, I have discovered I would like to become a social designer. I am driven to improve the situation of vulnerable people, since they often do not have the means or the voice to help themselves. I already did a project that was focussed on people with debts. It was rewarding to make a difference for the people we designed for.

Since this project will be focussed on the situation of very vulnerable people, I will have to be careful about what to ask and how to act around these people. However, in order to help them I will have to acquire as much valuable information as possible. Balancing those opposites is one of the skills I would like to learn. Besides that I would like to improve the competence of efficiently analyzing outcomes of the diverging phases. Finally, I would like to improve my facilitation skills.

During the project I will probably find improvements around the system of debt counselling. I want to try to design interventions on a systemic level, I believe those could make the most impact.



Personal Project Brief – IDE Master Graduation Project

Problem Definition

*What problem do you want to solve in the context described in the introduction, and within the available time frame of 100 working days? (= Master Graduation Project of 30 EC). What opportunities do you see to create added value for the described stakeholders? Substantiate your choice.
(max 200 words)*

People who already participated in the debt counselling process cannot join the programme again for 10 years. Therefore it is important to reduce the rate of people who become indebted more than once. Currently the municipality does not provide sufficient aftercare for citizens who finished the debt counselling process. Debt counsellors only make a single phone call to their clients after 6 months to check in with them. Research shows that people might not always be truthful about their problems during this contact moment. Furthermore, when the call is not answered, the 'aftercare' will not be resumed.

Currently the debt counselling process is in transition to be shortened from 36 to 18 months. The municipality uses this opportunity to revise the debt assistance system. During this revision, they focus on five different themes, of which aftercare is one.

Since only few things are known about how, when, why and who relapse after debt counselling, I see an opportunity to map the debtors needs and barriers when they become debt free. This will support the design of an intervention that fits the debtors and the municipality in order to support people to stay out of debt.

Assignment

This is the most important part of the project brief because it will give a clear direction of what you are heading for. Formulate an assignment to yourself regarding what you expect to deliver as result at the end of your project. (1 sentence) As you graduate as an industrial design engineer, your assignment will start with a verb (Design/Investigate/Validate/Create), and you may use the green text format:

Create an intervention to improve the aftercare programme for citizens of the municipality of The Hague who recently finished the debt counseling process in order to stay out of debt.

Then explain your project approach to carrying out your graduation project and what research and design methods you plan to use to generate your design solution (max 150 words)

I am planning three phases during my project: understand the problem, explore possible solutions and finish with finalizing and evaluating the designed concept. I will start the project with activities to understand what the scale of the problem is and how the current system of debt assistance at the municipality of The Hague works. In this phase I will also use the knowledge and network gained from my previous research for the elective course CMS. During this research I got to know the people behind debts, which gave me insights in how they experience the system of debt assistance. These activities help me to scope the project. Result: design direction

In the explore phase, I will use creative techniques to generate suiting ideas. I will do rapid prototyping in order to reflect on concepts during a co-reflection session with former debtors. Result: one chosen idea.

In the finalize phase, I will make a high-fidelity prototype which I will test in 1:1 sessions with former debtors and professionals who work with them. All phases will be executed iteratively.

The methods I will use are: interviewing, context mapping, co-creating, researching by design and prototyping.

Appendix B

Consent form interviews with recipients

Beste,

Ik nodig u uit om mee te doen aan een onderzoek dat gaat over **de nazorg van de schuldhulpverlening van de gemeente Den Haag**. Ik, Lise van de Ven van de TU Delft, zal het onderzoek uitvoeren. Ik doe dit als onderdeel van mijn afstudeerproject in opdracht voor de gemeente Den Haag.

Het doel

Het doel van het onderzoek is het verbeteren van de nazorg van de schuldhulpverlening, waardoor mensen minder snel zullen terugvallen in schulden. De test zal ongeveer een uur duren.

De resultaten

Ik zal een uitgeschreven verslag maken van de geluidsopname en hier zal ik resultaten uit halen die ik kan gebruiken voor mijn onderzoek. Dit verslag en de geluidsopname zal ik met niemand anders delen. De resultaten van de test zullen gebruikt worden om de nazorg van de schuldhulpverlening te verbeteren. De geanonimiseerde resultaten zullen worden gedeeld in mijn verslag, in mijn afstudeerpresentatie en met de gemeente Den Haag.

Ik zal alle persoonlijke informatie zoals uw naam, email adres en telefoonnummer met niemand anders te delen. Bij foto's zal ik u onherkenbaar maken. Ik zal geen combinatie van informatie delen waardoor anderen u kunnen herkennen, zoals uw woonplaats en werk tegelijk.

Alle persoonlijke informatie (naam, email, telefoonnummer, herkenbare foto's en geluidsopnamen) die ik van u verzamel zal ik veilig op een OneDrive bewaren en verwijderen zodra dit project is afgelopen in mei 2024.

Wat kan u verwachten?

Tijdens de test zal ik u de prototypes uitleggen en u hier vragen over stellen.

Weet dat uw deelname aan dit onderzoek is volledig vrijwillig is. Als u zich oncomfortabel voelt met vragen die ik stel hoeft u geen antwoord te geven. U kunt op ieder moment stoppen met het onderzoek zonder reden te geven. U bent vrij om vragen niet te beantwoorden. U kunt altijd om toegang tot de resultaten van het onderzoek vragen. Ook mag u informatie aanpassen of verwijderen als u dat wil.

Alvast bedankt voor uw deelname. U kunt mij bereiken voor vragen en opmerkingen met de onderstaande gegevens.

Met vriendelijke groet,

Lise van de Ven

L.h.vandeven@student.tudelft.nl

Pieter Jan Stappers

P.J.Stappers@tudelft.nl

	Ja	Nee
Informatie over het onderzoek is aan mij voorgelezen en ik heb vragen kunnen stellen. 		
Ik vind het goed als Lise notities maakt tijdens het interview. 		
Ik vind het goed als Lise een geluidsopname maakt tijdens het interview. 		
Ik vind het goed als quotes van het gesprek worden gebruikt voor het onderzoek. 		
Ik vind het goed als de dingen die ik zeg worden gebruikt voor het afstudeerverslag en presentatie. De informatie zal anoniem in het verslag worden genoemd. 		
Ik vind het goed als informatie uit dit gesprek (audiopname, inzichten en quotes) anoniem worden opgeslagen in een OneDrive tot mei 2024. 		

Handtekeningen

Naam deelnemer

Handtekening

Datum

Lise van de Ven

Handtekening

Datum

Appendix C

Consent form evaluation with recipients (back)

The front side was the same as the consent form for interviews.

	Ja	Nee
Informatie over het onderzoek is aan mij voorgelezen en ik heb vragen kunnen stellen. 		
Ik vind het goed als Lise notities maakt tijdens de test. 		
Ik vind het goed als Lise foto's maakt terwijl ik de prototypes test, zonder dat ik herkenbaar in beeld kom. 		
Ik vind het goed als Lise een geluidsopname maakt tijdens de test. 		
Ik vind het goed als quotes van het gesprek worden gebruikt voor het onderzoek. 		
Ik vind het goed als de dingen die ik zeg worden gebruikt voor het afstudeerverslag en presentatie. De informatie zal anoniem in het verslag worden genoemd. 		
Ik vind het goed als informatie uit dit gesprek (audiopname, foto's het uitgeschreven verslag van de audio opname, inzichten en quotes) anoniem worden opgeslagen in een OneDrive tot mei 2024. 		

Handtekening

Naam deelnemer

Datum

Handtekening

Naam deelnemer

Datum

Appendix D

Consent form session with employees

	Ja	Nee
Ik vind het goed als er notities worden gemaakt tijdens de sessie. 		
Ik vind het goed als er foto's van mij worden gemaakt tijdens de sessie. 		
Ik vind het goed als er een geluidsopname worden gemaakt tijdens de sessie. 		
Ik vind het goed als quotes van mij worden gebruikt voor het onderzoek. 		
Ik vind het goed als de dingen die ik zeg worden gebruikt voor het afstudeerverslag en presentatie. De informatie zal anoniem in het verslag worden genoemd. 		

Handtekening

Naam deelnemer

Appendix E

Generative approach of interviews

Several generative interviewing techniques were used in order to find underlying experiences that otherwise might not have reached the surface.

Prior to the interviews, sensitizing booklets were handed out personally to the interviewees. The interviewees were asked to fill in questions about the timeline of their counseling process, their experience with the process and it helped the interviewee to have a peek into the future.

By handing out and letting the interviewees fill in the questions, they are primed for the interview. They might remember more specific details and the conversation would not only be about the 'what', but also about the 'why' and the 'how'.

The booklets came with some stickers and markers in order to nudge the interviewee to feel free to fill in the booklet in his own way. The booklets can be found in Appendices F and G.

Sensitizing booklets

Prior to the interviews I created a sensitizing booklet for both groups of interviewees (already finished and still in debt counseling). I delivered it at their homes and asked them to look into it and prepare the smaller exercises that were in it.

The reason for doing this was to prepare the interviewees on the topic that I asked their experience about. It helped them to remember what their experience with debt counseling was/is. This way, I could ask questions during the interview about a deeper level of their experiences and needs, instead of hearing out only facts about the process. It also helped to create a connection with the interviewees prior to the interview. The client of this project warned me that this target group is not always keen on talking with strangers, nor showing up at appointments. By bringing the booklets to their homes, people already saw me, maybe trusted me better and could open up more during the interview. It also worked for the attendance: in the end everybody did show up at the interview.

The structure of the booklet

In the booklets I used the path of expression (convivial toolbox) as a starting point. I started the booklet with an introduction about the interview and asked for some personal information of the interviewee. Then I asked to fill in a timeline with three important milestones that every process of debt counseling consists of: the start of the process, the end of the process and where they are now.

Then I asked them some deeper questions about the past: what their emotions were, who helped during the process and how those people helped them.

One page was dedicated to the experience of debt counseling. What did they like, and dislike? What did they need? And what did they want to learn and what they dreamed about during the process.

At the end of the booklet, I did a subtle suggestion to reflect on a deeper level about their experiences. For example, what they were anxious about, what they thought that would happen at the end of

the process and what really happened then.

In Appendix xx the booklets are displayed.

The package

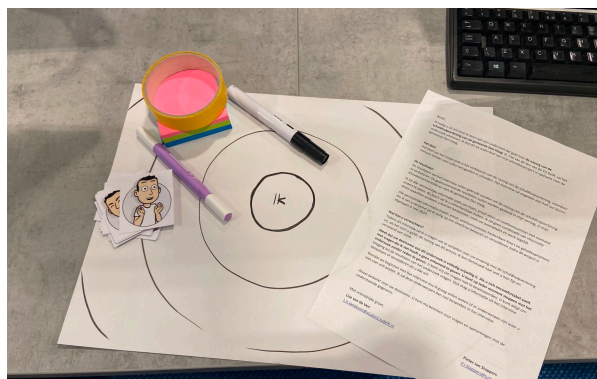
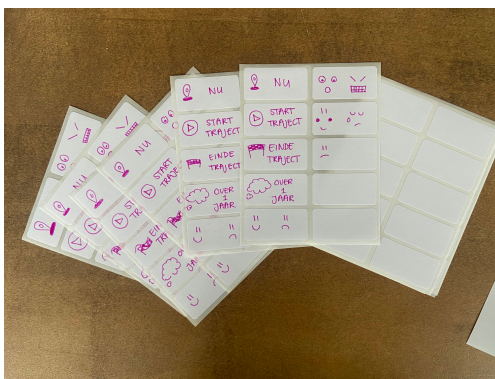
In addition to the booklet, I also gave the interviewees a marker and a thick pen to encourage them to write and colour in a creative manner. I also added stickers, see picture xx, to help them fill in the timeline. The stickers were drawings I made myself to lower the barrier for the interviewees to doodle and draw in the booklet too.

Generative tools during the interviews

In order to find out about how close or distant people were during the process, an A3 paper with circles was used. In the middle, the interviewee was placed and around it the interviewee could place the people who were involved with their process. This told a lot about who the interviewee trusted.

Since the people I interviewed could be from any education level and might not speak the Dutch language very well, I thought of other ways for them to communicate their feelings about their experiences. I used PreMo cards (Pieter Desmet) that I spread out over the table. In the beginning of the interview I asked the interviewee to pick a card that describes their feeling at that moment. I introduced them to this form of communicating and encouraged them to use it for other questions as well.

I also used an A3 paper with 'Ik' (me) in the middle and circles around it. This way the interviewees could express spatially who were around them during the process. People could tell me who was close to them and who they did not let into their circle of trust. Putting everybody on paper was also a conversation starter about those people and why they were put on that specific spot on the paper.



Appendix F

Sensitizing booklet for ex-recipients

Mijn verhaal over hulp met mijn schulden

Hoi!

Wat fijn dat je mee wil doen met dit project. Ik ben Lise en ik ben benieuwd naar **jouw verhaal**.

Ik ben bezig met het verbeteren van de nazorg van de schuldhulpverlening. En door naar jouw verhaal te luisteren, wil ik de hulp van de gemeente verbeteren.

Wil je me helpen? In dit boekje vind je wat vragen om je voor te bereiden op ons gesprek.

Zou je het boekje willen invullen en hem dan meenemen naar het gesprek?

Heb je vragen?
Bel of mail me gerust!

Hartelijk dank voor je deelname!

Dit boekje is van _____

Ik woon in _____

Ik ben ____ jaar oud.

Mijn tijd met geldzorgen

Hieronder is een lege tijdlijn getekend.
Deze is voor de tijd vanaf de start van het

oplossen van de schulden tot 1 jaar in de toekomst.

Kun je belangrijke momenten op de tijdlijn aangeven?

Bijvoorbeeld de start van het schulden oplossen en het moment van schuldenvrij worden.

Stickers op het vel achterin het boekje kunnen je helpen met invullen.



Hoe voelde je je tijdens die belangrijke momenten? Hoe denk je dat het over een jaar gaat zijn?

B Kun je deze emoties op de tijdlijn schrijven?

Denk bijvoorbeeld aan boos, angstig of blij. Achterin het boekje kun je stickers vinden om je te helpen.

C Wie hebben jou geholpen in deze tijd?
Kun je deze mensen toevoegen aan de tijdlijn?

D Hoe hebben deze mensen geholpen? Wat gebeurde er toen?

Kun je kort uitleggen wat er op ieder moment gebeurde? En wat je verwacht dat er gaat gebeuren over 1 jaar?

Mijn ervaring met hulpverlening van de gemeente

Dit vond ik **fijn** aan de schuldhulpverlening:

Dit vond ik **minder fijn** aan de schuldhulpverlening:

Dit had ik graag **willen leren** tijdens de schuldhulp van de gemeente:

Ik **droomde** tijdens de schuldhulp over...

Ik had tijdens de schuldhulp **behoefte** aan:

Mijn verwachtingen

Dit vond ik **spannend** aan het einde van het afbetalen:

omdat:

De verrassing

Ik **dacht altijd** dat dit ging gebeuren als ik klaar zou zijn met afbetalen:

Dit gebeurde er **echt**:

Mijn tip

Dit **helpt mij nu** het beste:

omdat:

Appendix G

Sensitizing booklet for recipients

Mijn verhaal over hulp met mijn schulden

Hoi!

Wat fijn dat je mee wil doen met dit project. Ik ben Lise en ik ben benieuwd naar **jouw verhaal**.

Ik ben bezig met het verbeteren van de nazorg van de schuldhulpverlening. En door naar jouw verhaal te luisteren, wil ik de hulp van de gemeente verbeteren.

Wil je me helpen? In dit boekje vind je wat vragen om je voor te bereiden op ons gesprek.

Zou je het boekje willen invullen en hem dan meenemen naar het gesprek?

Heb je vragen?
Bel of mail me gerust!

Hartelijk dank voor je deelname!

Dit boekje is van _____

Ik woon in _____

Ik ben ____ jaar oud.

Mijn tijd met geldzorgen

Hieronder is een lege tijdlijn getekend. Deze is voor de tijd vanaf de start van het oplossen van de schulden tot 1 jaar in de toekomst.

A Kun je belangrijke momenten op de tijdlijn aangeven?

Bijvoorbeeld: de start van het schulden oplossen en het moment van schuldenvrij worden. Stickers op het vel achterin het boekje kunnen je helpen met invullen.



Hoe voelde je je tijdens die belangrijke momenten? Hoe denk je dat het over een jaar gaat zijn?

B Kun je deze emoties op de tijdlijn schrijven?

Denk bijvoorbeeld aan boos, angstig of blij. Achterin het boekje kun je stickers vinden om je te helpen.

C Wie hebben jou geholpen in deze tijd? Kun je deze mensen toevoegen aan de tijdlijn?

D Hoe hebben deze mensen geholpen? Wat gebeurde er toen?

Kun je kort uitleggen wat er op ieder moment gebeurde? En wat je verwacht dat er gaat gebeuren over 1 jaar?

Mijn ervaring met hulpverlening van de gemeente

Dit vond ik **fijn** aan de schuldhulpverlening:

Dit vond ik **minder fijn** aan de schuldhulpverlening:

Dit had ik graag **willen leren** tijdens de schuldhulp van de gemeente:

Ik **droomde** tijdens de schuldhulp over...

Ik had tijdens de schuldhulp **behoefte** aan:

Mijn verwachtingen

Dit vond ik **spannend** aan het einde van het afbetalen:

omdat:

De verrassing

Ik **dacht altijd** dat dit ging gebeuren als ik klaar zou zijn met afbetalen:

Dit gebeurde er **echt**:

Mijn tip

Dit **helpt mij nu** het beste:

omdat:

Appendix H

Interview script recipients

Interview script interviews with recipients who are still in the process of debt counseling.

Bedankt voor je deelname.

Toestemmingsformulier bespreken. Audio aan.

Samen naar Boekje kijken. Samen voornamelijk de tijdlijn bespreken/ invullen.

Nu - refereren naar tijdlijn boekje, of deze samen invullen

- Waar in het traject zit je? Hoe ben je hier gekomen?
- Hoe gaat het?
- Kun je uitleggen waarom je je zo voelt? Hoe komt dat?
- Waar werk je naartoe? Wat staat je nog te wachten?

Emoties

- Kun je een kaartje pakken dat je gevoel nu en aan het begin van het traject omschrijft?
- Kun je uitleggen waarom je deze kaartjes hebt gepakt?
- Wat is het verschil? Waarom?
- Wie zijn er tot nu toe betrokken bij je proces? //samen A3 invullen
- Wat doet iedereen?
- Hoe vaak zie je deze mensen? En hoe zie je deze mensen?
- Hoe dichtbij staan de mensen om je heen?
- Hoe ervaar je contact met hulpinstanties tot nu toe?
- Met wie heb je nu contact?
- hoe gaat dat?
- Wat vind je fijn en minder fijn?
- Ook informele lijn?
- Zijn er ook mensen uit jouw eigen kring die je bijstaan?
- Hoe is je situatie thuis? Kan je daar wat over vertellen? Is dat veranderd sinds je in SHV zit?

Leren

- Heb je met je KB coachingsdoelen of leerdoelen opgesteld?
- Wat voor doelen zijn dit? Met wie werk je hieraan? Hoe vind je dit? waarom?
- Heb je trainingen gevolgd?
- Ben je van plan nog andere dingen te leren? Wat zou dat zijn?
- NEE: heb je trainingen gevolgd of op een andere manier tips, tricks en advies gekregen?
- Ervaringsdeskundigen, klantbegeleider, budgetbeheer

Straks schulden afbetaald - refereren naar tijdlijn boekje

- Hoe vind je het om straks schuldenvrij te zijn? Kun je twee kaartjes pakken die het beste bij jouw gevoel passen?
- Kun je uitleggen waarom je je zo voelt? Hoe komt dat?
- Hoe kijk je naar het einde van het traject? (Schuldenvrij zijn, dus tijdens nazorg en daarna)

- Heb je zorgen? behoeftes? Wensen? Drempels?
- Kun je dit uitleggen?
- Waar heb je nu behoefte aan? En verandert dat als je schulden-vrij wordt?
- Heb je iets gemist aan hulp van de gemeente?

Nazorg

- Wat verwacht je nog qua hulp vanuit de gemeente?
- Wat zou ervoor kunnen zorgen dat je weer in dezelfde problemen terecht komt?
- Wat heb je nodig om nieuwe problemen te voorkomen?
- Kun je dat uitleggen. Waarom denk je dat?
- Wat is nazorg volgens jou?
- Hoe kijk je tegen nazorg aan? belangrijk? behoefte aan?
- Aan wat voor nazorg heb je behoefte?
- Wat heb je nodig om niet terug te vallen?
- Wat heb je nodig om buiten geldzorgen om alles op de rit te houden?
- Van wie verwacht je nazorg? En van wie zou je het liefste nazorg krijgen?

Meedoen met co-reflection session?

Appendix I

Interview script ex-recipients

Bedankt voor je deelname.

Toestemmingsformulier bespreken. Audio aan.

Samen naar Boekje kijken. Samen voornamelijk de tijdlijn bespreken/invullen.

Nu - refereren naar tijdlijn boekje, of deze samen invullen

- Hoe gaat het met je? Kan je een kaartje pakken die het beste omschrijft hoe het nu gaat?
- Kun je uitleggen waarom je je zo voelt? Hoe komt dat? Wie is er betrokken?
- Hoe lang ben je al klaar met het traject bij de gemeente?
- Hoe is je situatie thuis? Kan je daar wat over vertellen? Is dat veranderd sinds je klaar bent met de SHV?
- Ben je nu nog veel bezig met de schulden van toen? Kun je dat uitleggen?

Contact met anderen

Mapperen met wie contact op A3.

- Met wie had je contact tijdens het traject? En hoe is dat nu?
- Had je aan het einde van het traject behoefte aan contact met iemand?
- Met wie? waarom? Voor hoelang?
- Ben je nu nog in contact met iemand voor je schulden?
- Waarom? Wat doen jullie? Hoe vaak? Wie?

Coaching

- Heb je tijdens het traject aan leerdoelen gewerkt?
- JA: Met wie heb je hieraan gewerkt?
- JA: hoe vond je dit? waarom?
- NEE: heb je trainingen gevolgd of op een andere manier tips en tricks geleerd?
- Ervaringsdeskundigen, klantbegeleider, budgetbeheer

Laatste afspraak

- Hoe stond je in de laatste afspraak? Had je zorgen? behoeftes? Wensen?

Pak kaartje die het gevoel het beste omschrijft.

- Hoe heb je het einde van het traject ervaren?
- Met wie was je laatste afspraak?
- Hoe voelde het om klaar te zijn?
- Hoe voelde de hulp die geboden werd aan het einde van het traject? Was het voldoende? Miste je iets? Kun je dat uitleggen?

En toen

- Zijn er dingen waar je het na het traject moeilijk mee hebt gehad? Zoals werk vinden, sociale kring etc?
- Had je daar graag aan gewerkt met een hulpverlener?

Nazorg - refereren naar tijdlijn boekje

- Wat is nazorg volgens jou?
- Wat voor nazorg verwachtte je?
- Wat voor nazorg heb je gehad en was dat voldoende?
- Aan wat voor nazorg had je behoefte?
- Van wie had je nazorg verwacht?

Verschil toen en nu

- Kun je een kaartje pakken die het beste past bij hoe je je nu voelt? En eentje die past bij het begin van het traject. Als je jezelf vergelijkt met toen je middenin de schulden zat:
- Voel je je nu anders?
- Ervaar je dezelfde klachten als toen? En is dat meer of minder?
- Spelen er nog steeds dezelfde dingen/problemen als tijdens het traject?
- stress, keuzes maken, sociale leven
- Hierin hulp gehad?
- (ook problemen in andere leefgebieden bespreken)

Meedoen met co-reflection session?

Appendix J

Interview script supervisors

1. Introductie informed consent
2. Vertellen audio opname
3. Informed consent tekenen
4. Vertellen hoe lang duurt

Proces

- Wat is het voornaamste taak van een klantbegeleider?
- Waar houd je je voornamelijk mee bezig? Wat vind je zelf belangrijk?
- Waar ligt het zwaartepunt tijdens zo'n proces?
- Waar zou je gedurende het traject meer tijd aan willen besteden?
- welke vormen van hulp kunnen jullie bieden? Krediet, Sr etc
- Wat gebeurt er allemaal in het verduurzamen en zorgtraject?
- Wie helpen er verder bij het proces? En blijf jij dan wel het aanspreekpunt?
- Wat houdt het zorg en nazorg traject precies in? Wat gebeurt er tijdens die periode?
- Hebben jullie ook contact met andere hulpverleners zoals vrijwilligers?
- altijd problematische schulden?

De klant

- Hoe is je contact met een klant als klantbegeleider? locatie, frequentie gedurende het traject
- Hoe zorg je voor een goede samenwerking/medewerking met een klant?
- Waar zitten die mensen mee? Welke thema's zijn belangrijk voor de klant?
- Wat voor profielen kom je tegen? Kan je typen klanten definiëren?
- Waar zitten die mensen mee? Welke thema's zijn belangrijk voor de klant?

Einde traject

- Weet je hoe het zit met problemen van klanten buiten geld om? (Werk zoeken, sociaal vangnet etc)
- Hoe gaan jullie hiermee om? Zijn er manieren waarop jullie de klant kunnen helpen?
- Bijv met coachingsdoelen? - hoe ga je daarmee om? Wat vindt de klant van deze manier van leren?
- Veranderen die problemen gedurende het traject? Worden die minder naarmate iemand (bijna) schuldenvrij is?
- Wanneer is een traject klaar? Hoe is dat moment?
- Hoe groot acht je de kans dat klanten terugvallen in schulden? Hoe komt dat? Kun je dat uitleggen?
- Met wie hebben mensen contact na beëindigen SHV? Wat gebeurt er na beëindigen van traject?

Nazorg

- Wat is nazorg voor jou? Of: Wat zou nazorg zijn voor jou?
- Wat vind je belangrijk aan nazorg?
- Hoe denk je dat de klant in nazorg zou staan?
- Welke thema's zijn belangrijk om in nazorg te bespreken?
- Wat als iemand zegt dat het niet goed gaat als je nabelt?
- doorzetten nazorg bij eerder afsluiten?

Extra

- Als klantbegeleider ben je regisseur. Welke partijen zet je in? Wanneer en waarom? Ook wel eens informele lijn?
- Welke programma's gebruiken jullie? Wat is de functie van die programma's?
- Ik hoorde van het traject voor jongeren. Hier wordt veel gekeken naar het perspectief op de toekomst. Wat vind je daarvan?

Appendix K

Interview script budget manager

1. Introductie informed consent
2. Vertellen audio opname
3. Informed consent tekenen
4. Vertellen hoe lang duurt

Proces

- Wat is het voornaamste doel van een budgetbeheerder?
- Wat zijn de belangrijkste taken van een budgetbeheerder? (voornamelijk na het schulden oplossen gedeelte)
- Wanneer in het proces van de klant wordt er beroep gedaan op budgetbeheer?
- Wat vind je zelf belangrijk aan jouw functie?
- Waar zou je gedurende het traject meer tijd aan willen besteden?

Zelfredzaamheid - budgetbegeleiding

- Ik hoorde dat er een transitie is naar budgetbegeleiding. Kan je me daar wat meer over vertellen?
- Wat denk je dat het verschil gaat zijn voor de klant?
- Denk je dat het invloed heeft op de nazorg? Of blijkt dat mensen het niet goed zelf kunnen en terugvallen? Hoe komt dat?
- Hoe denk je dat mensen het beste zelfredzamer kunnen worden?

De klant

- Hoe is je contact met een klant als budgetbeheerder? (locatie, frequentie gedurende het traject)
- Hoe zorg je voor een goede samenwerking/medewerking met een klant?
- Wat voor profielen kom je tegen? Kan je typen klanten definiëren?
- Waar zitten die mensen mee? Welke thema's zijn belangrijk voor de klant?
- ovb: Weet je met wat voor problemen mensen te maken hebben aan het einde van de SHV?
- Hoe zit het met problemen van de klant gedurende het traject denk je? Worden die minder naarmate iemand (bijna) schulden-vrij is?
- Zijn dit problemen met geldzaken? Of juist in andere leefgebieden?
- Wat gebeurt er aan het einde van een traject? Blijven jullie dan in contact?
- Weet je met wie mensen contact hebben na beëindigen SHV?

Nazorg

- Hoe zou je het begrip nazorg definiëren?
- Wat vind je belangrijk aan nazorg? Wat zou nazorg zijn voor jou?
- Welke thema's zijn belangrijk om in nazorg te bespreken? (mentaal en leerproces)

Welke programma's gebruiken jullie? Wat is de functie van die programma's?

Appendix L

Interview script social case manager

1. Introductie informed consent
2. Vertellen audio opname
3. Informed consent tekenen
4. Vertellen hoe lang duurt

Proces

- Wat is het voornaamste taak van een sociaal casemanager?
- Waar houd je je voornamelijk mee bezig? Wat vind je zelf belangrijk?
- Wanneer wordt er contact met jou opgenomen vanuit een klant-begeleider?
- Is het ook wel eens andersom?
- welke vormen van hulp kunnen jullie bieden?
- Wie helpen er verder bij het proces? En blijf jij dan wel het aanspreekpunt?
- Hebben jullie ook contact met andere hulpverleners zoals vrijwilligers?

De klant

- Hoe is je contact met een klant als sociaal casemanager? locatie, frequentie gedurende het traject
- Hoe zorg je voor een goede samenwerking/medewerking met een klant?
- Kan je typen klanten definiëren? Wat voor profielen kom je tegen?
- Waar zitten die mensen mee? Welke thema's zijn belangrijk voor de klant?
- Ben jij het aanspreekpunt? Of zoek je passende hulp?

Einde traject SHV

- Zijn er dingen die spelen bij een klant waardoor er extra zorg nodig is aan het einde van het traject van de SHV? (Redenen waardoor iemand sneller weer opnieuw in problemen zou kunnen komen)
- Hoe gaan jullie hiermee om? Zijn er manieren waarop jullie de klant kunnen helpen?
- Bijv met coachingsdoelen? - hoe ga je daarmee om? Wat vindt de klant van deze manier van leren?
- Meten jullie op een manier of het goed genoeg gaat met een klant?
- Ben je hierover in contact met de klantbegeleider?
- Zien jullie verschil in problemen die spelen bij een klant aan het begin en aan het einde van een traject?
- Hoe gaat bij jullie het proces van 'loslaten'? Wanneer is jullie hulp afgelopen?
- Met wie hebben mensen contact na beëindigen SHV? Wat gebeurt er na beëindigen van traject?

Nazorg

- Doen jullie vanuit jullie rol aan nazorg?
- Ja: Hoe ziet dat eruit?
- Wat is nazorg voor jou? Of: Wat zou nazorg zijn voor jou?
- Wat vind je belangrijk aan nazorg? Wat moet het sowieso bevatten?
- Wat vind een klant van nazorg?
- Welke thema's zijn belangrijk om in nazorg te bespreken?
- Wat als iemand zegt dat het niet goed gaat als je nabelt? doorzetten nazorg bij eerder afsluiten?

Appendix M

Interview script voluntary organisations

1. Introductie informed consent
 2. Vertellen audio opname
 3. Informed consent tekenen
 4. Vertellen hoe lang duurt
-
- Hoe ziet een traject er bij de informele dienstverlening uit? (tijdlijn, half ingevuld)
 - Wat voor soort functies vervullen jullie?
 - manieren van hulp aan de hulpvrager
 - aangestelde functies binnen de informele dienstverlening
 - Wat is jullie visie op het duurzaam uit de schulden komen? Zien jullie dit ook zo? Verschilt dit?
 - Bieden jullie manieren aan om al tijdens het traject voor te bereiden op 'duurzaam uit de schulden' komen?
 - Hoe verschillen jullie met de formele dienstverlening?
 - Weten jullie hoe de hulpvragers dit ervaren?
 - Zijn er bepaalde dingen/acties die jullie wel of niet kunnen uitvoeren en andersom?
 - Is er veel uitwisseling van hulpvragers tussen de informele en formele dienstverlening?
 - Komen mensen uit de formele hulpverlening voor nazorg bij jullie?
 - Zijn jullie ook in beeld aan het einde van het traject?
 - Hoe komt dat contact tot stand?
 - Hoe lang mogen jullie in beeld zijn bij een klant? Zit daar een maximum aan?
 - Wat is nazorg volgens jou? Kun je dat uitleggen?
 - Waarom is nazorg belangrijk?
 - Wat bieden jullie nu qua nazorg?
 - Weten jullie of er veel terugval plaatsvindt?
 - Waardoor komt dit denkt u?
 - Wanneer komt dit het meest voor? (na eigen traject, of als mensen bijvoorbeeld uit de formele lijn bij jullie komen?)
 - Is er een voorspelling te doen op welk type hulpvrager eerder terugvalt? Hoe is jullie ervaring hiermee?
 - Jullie waren bezig met nieuwe manieren van nazorg.
 - Hebben jullie onderzoek dat ik kan gebruiken?
 - Hoe ver zijn jullie daarmee?
 - Hoe bevalt het gebruik van deze tools/interventies?

Appendix N

Set-up and script generative session

Wie:

- klantbegeleider
- budgetbeheerder
- Sociaal casemanager
- Project manager

Doel:

- Onderlinge verbanden leren kennen
- Wat is de bandbreedte van ieders rol?
- Wat is het minimale dat gebeurt?
- Wat gebeurt er nu qua nazorg?
- Wat zou de ideale nazorg zijn?
- Wat is de dynamiek tussen de verschillende functies?
- Wat zorgt er dan voor druk in je werk?
- (Waarom) vind je maatwerk belangrijk?

Activiteiten:

- icebreaker - elkaar leren kennen
- Sessie uitleggen
- Samen de stakeholdermap maken
 - Wie zijn er betrokken bij de klant vanuit de gemeente?
 - Wat doen deze mensen precies?
 - Welke functies zijn het belangrijkste?
- Voor de 5 belangrijkste functies maken we een tijdlijn.
 - Wie is wanneer betrokken bij de klant?
 - Op welke manier is deze persoon betrokken? Wat gebeurt er?
- Een association flower maken over zelfredzaamheid 'wat is zelfredzaamheid?' 'wat komt daarbij kijken?' 'wat speelt er in het leven van een klant dat zelfredzaamheid kan beïnvloeden?'
- Elke keer als je iets opschrijft vertel je wat je opschrijft en waarom
- Stel je bent een superheld, wat zou je dan qua nazorg willen kunnen bieden?
- Colourcoden met stickers wat iedereen nu al doet
- Extra kleuren voor functies die niet aanwezig zijn
- Kleur geven voor ideale activiteiten voor nazorg

Appendix O

Insight cards interviews recipients

Moeite met schuldenvrij blijven Ze vindt het moeilijk om uit de schulden te blijven doordat ze van een klein budget leeft. <i>"Je doet je best, maar het is moeilijk om schuldenvrij te blijven."</i> <i>Ze heeft nu moeite met rondkomen, omdat alles duurder is geworden maar haar uitkering hetzelfde is.</i>	Fijn geholpen door de gemeente De hulp tijdens de tweede keer SHV is de hulp vlekkeloos verlopen. <i>"Dit was goede hulp. Het is altijd vlekkeloos gegaan."</i>	Hulp verschilt per wijkcentrum In het ene wijkcentrum is er goede hulp voor vragen over papieren, maar in de andere blijven vragen liggen en wordt ze niet geholpen. <i>"In Leidschendam is het wijkcentrum minder fijn. Daarom blijf ik nu achter met onbeantwoorde vragen over brieven"</i> <i>"In wijkcentrum Parade in Den Haag ben ik altijd goed geholpen met vragen over mijn papieren."</i>
Geen interesse in financiële training Het kost teveel tijd en geld om mee te doen met trainingen. Daarom heeft ze hier geen gehoor aan gegeven <i>"Ik was ook druk, dus ik had ook geen tijd gehad."</i>	Stress door controle kwijtraken bij budgetbeheer Ze verloor de grip op haar uitgaven. Dit veroorzaakte stress. Daarom wilde ze graag stoppen met budgetbeheer zodra ze schuldenvrij werd. <i>"Doordat ze soms net te laat betaalden doordat niet alles op hetzelfde moment binnenkwam, zat ik wel eens zonder geld."</i>	Ervaringsdeskundigen kunnen mij begrijpen Het contact met mensen die hetzelfde meemaken zou fijn zijn. Zij weten wat iemand met deze problemen meemaakt. <i>"Zij begrijpen mij goed en blijven menselijk."</i>

Nieuwe problemen eerst zelf oplossen Nieuwe schulden werden snel gemaakt. Dit is haar eigen schuld en daarom wilde ze dit zelf oplossen. Ze belde dan naar de schuldeiser voor een regeling. <i>"Voor dit soort problemen kom ik niet bij de gemeente. Ik wil het eerst zelf proberen."</i>	De gemeente heeft genoeg gedaan Ze vindt dat extra hulp na het traject niet nodig is. De gemeente heeft gedaan waar het voor was en nu is het aan de burger zelf om uit de problemen te blijven. Ze wilde het zelf proberen. <i>"Ik hoef geen extra hulp. De gemeente heeft gedaan wat ze moesten. het is aan de persoon zelf om te zien wat ie ermee doet.: "Nazorg is niet nodig, want je probeert het zelf op te pakken."</i>	Ze weet niet waar ze terecht kan Mocht ze contact met de gemeente willen over nieuwe problemen, dan zou ze niet weten hoe. Ze wil daar ook niet mee bezig zijn, want ze gaat zorgen dat ze niet meer in de problemen komt. <i>"Ik kan BB wel mailen, maar ik hoef eigenlijk ook niet perse te weten bij wie ik moet zijn. Je maakt dit 1x mee en dan niet meer."</i>
Alleen in het begin intensieve hulp gekregen van klantbegeleider In het begin kon ze voor alles bij hem (klantbegeleider) aankloppen. Na een jaar werd het contact minder. <i>"Ik kon met alles bij hen aankloppen." "Vooral in het begin hebben we contact gehad. Daarna was het klaar."</i>	Motivatatie om uit de schulden te blijven is groot Ze weet wat voor problemen ze heeft aangericht bij haarzelf en bij haar kinderen toen ze schulden had. Goed voor haar kinderen zijn is haar grootste motivatie om uit de schulden te blijven. <i>"Motivatatie om uit de problemen te blijven zijn mijn kinderen. Die hebben veel meegemaakt. Het is verschrikkelijk geweest, dus dat ga je niet meer doen."</i>	Haar relatie heeft haar uit een sleur getrokken Haar man heeft gezorgd dat ze uit bed kwam en haar problemen ging oplossen toen het echt niet meer kon. <i>"Hij heeft mij uit mijn sleur getrokken en gemotiveerd om actie te ondernemen. Toen was ik ook van de stroom afgesloten."</i>
Nu moest ik het helemaal zelf doen Na het traject wilde ze zelf geen hulp meer ontvangen. Dit heeft twee kanten. Ze is nu vrij, maar ze vind het ergens jammer dat ze het nu helemaal zelf moet doen. <i>"Ergens is het jammer dat niemand meet hielp. Nu moest ik het helemaal zelf doen." "Ik moest het zelf oppakken, maar ik had de motivatie dat ik niet meer in de schulden wilde komen"</i>	Een probleem blijft op de loer Doordat betaaldata van haar nieuwe werkgever niet overeenkomen met betaaldata van vaste lasten, bleven rekeningen liggen. Hierdoor ontstond er weer een opstapeling van problemen. <i>"Alles zelf doen ging goed, maar bij nieuwe werkgever had ik nieuwe uitbetaaldata en dat zorgde ervoor dat rekeningen niet direct betaald werden. Dan verdwaalde ik wel eens in de rekeningen."</i>	Geen behoefte aan een toezien oog Toen haar schulden waren afbetaald, kreeg ze het aanbod om budgetbeheer langzaam af te bouwen. Dit wilde ze niet, ze wilde het zelf doen. <i>"Ik kreeg een brief met de vraag of iemand mee moest kijken. Daar had ik geen behoefte aan." "Het was veel gedoe om extra geld te krijgen. Daar moest je voor mailen en dat kostte veel tijd."</i>
Ik heb geleerd tijdens het traject Ze had geen interesse om mee te doen met trainingen of een PvA op te stellen. Ze kon na een tijdje meekijken met de betalingen van budgetbeheer en dit was voldoende. <i>"Ik kon online meekijken met budgetbeheer, ik had geen behoefte aan leerdoelen."</i>	Budgetbeheer is gedoe Ze vond het lastig dat ze steeds moest mailen voor extra geld. Dit kostte tijd en daarom wilde ze hier graag zo snel mogelijk uit. <i>"Het was veel gedoe om extra geld te krijgen. Daar moest je voor mailen en dat kostte veel tijd."</i>	

Hij kan terugvallen op hulp van familie	Hulp geeft rust	Hulp met financiën vindt hij nu elders
Zowel tijdens de schulden als nu wordt hij ondersteund door zijn kinderen. Zij zijn volledig op de hoogte van de situatie en helpen met moeilijke brieven en vragen.	Het idee dat je vaste lasten altijd betaald worden zorgt ervoor dat hij niet steeds stress heeft of hij niet iets vergeet. Het geeft hem rust, want hij kan het niet goed zelf.	Hij had graag nog steeds ondersteuning gehad met veranderingen in toeslagen. Zijn zoon is nu degene die dat op zich neemt.
<i>"Mijn zoon helpt mij overal mee en is op de hoogte van alles."</i>	<i>"Ik vind het fijn om daar nogsteeds bij te lopen, omdat ik dan niet de belangrijke dingen vergeet: het geeft rust"</i>	<i>"Nu helpen de kinderen en mijn collega bij de belastingdienst. hiermee"</i>
Met een schone lei beginnen	Trainingen gingen niet door	Ik zou het niet zelf kunnen
Toen hij klaar was met het afbetalen bij de schuldhulpverlening voelde het alsof hij opnieuw kon beginnen. Alle stress en de last viel van zijn schouders.	Hij wilde wel meedoen met trainingen, maar die gingen steeds niet door.	Hij is zich ervan bewust dat hij beter niet zelf de vaste lasten kan betalen. Hij heeft nu een functionerend vangnet om zich heen waardoor hij uit de problemen blijft: budgetbeheer en zijn vrouw en kinderen.
<i>"Klaar zijn met de schuldhulpverlening is alsof je schoon gedoucht hebt"</i>		<i>"Ik vind het fijn om daar nogsteeds bij te lopen, omdat ik dan niet de belangrijke dingen vergeet: het geeft rust"</i> <i>"Ik ben bang om terug te vallen en daarom vind ik budgetbeheer heel fijn"</i> <i>"Ik ben zelf makkelijker met geld en vertrouw daarom zijn vrouw meer met de uitgaven"</i>
Het leefgeld is te weinig	Geen nazorg gekregen	
Het geld dat na budgetbeheer overblijft om van te leven is eigenlijk te weinig. Ook nu hij zijn schulden heeft afbetaald. Daarom neemt het gezin soms klussen aan om rond te komen.	Hij is nooit meer gebeld door iemand. Hij heeft alleen contact met degene die zijn betalingen doet vanuit budgetbeheer. Dit lijkt voldoende voor hem om niet terug te vallen.	
<i>"Mijn vrouw verdient bij met schoonmaken. Anders is het leefgeld echt te weinig. Dit is stiekem en mag eigenlijk echt niet."</i>	<i>"Ik heb geen nazorg gekregen."</i>	

Schuld door een ander Ze is in schulden gekomen doordat haar ex de huur niet had betaald. Zelf heeft ze alles netjes bijgehouden. <i>"Ik ben in schulden gekomen doordat mijn ex niet de betalingen deed en toen is vertrokken"</i>	Soepel traject ondanks wisselingen Ze heeft de schuldhelpverlening positief ervaren. Medewerkers konden haar goed helpen en behandelden haar goed, ondanks dat ze verschillende klantbegeleiders heeft gezien. <i>"Eerst contact met goed, aardig meisje. Ze werd zwanger. Daarna had ik een andere goede contactpersoon."</i>	Geen contact met budgetbeheer Al het contact verliep via de klantbegeleider. Ze weet niet hoe het zit met de budgetbeheerder, want die heeft ze niet gesproken.	Nazorg niet nodig, maar zou wel fijn zijn Ze is niet gebeld voor nazorg en dat is ook niet nodig, maar als er wel iets was geweest was het wel fijn geweest dat de gemeente daar snel achter was gekomen. <i>"Voor zelfde geld had ik wel ergens behoefte aan gehad."</i>
Niks gehoord van maatschappelijk werker Ze zou een maatschappelijk werker krijgen voor hulp in huis, maar daar is nooit iets van gekomen. <i>"Eerst contact met goed, aardig meisje. Ze werd zwanger. Daarna had ik een andere goede contactpersoon."</i>	leren was niet nodig, ze kon het al Doordat het niet haar eigen schuld was, was het niet nodig om trainingen te volgen of leerdoelen op te stellen. <i>"Trainingen waren niet nodig. De reden voor de schuld was niet nalatigheid, maar door een ex die de huur niet betaalde"</i>	Onzekerheid tijdens het traject Ze was bang dat de gemeente niks van de schuld zou kwijtschelden. Daardoor voelde het traject eindeloos. <i>"Tijdens het traject voelde het eindeloos: komt er ooit een eind aan? (zeker omdat ze niet wist of er kwijtscholden werd)"</i> <i>"Eerst was ik bang, omdat ik veel schuld had. Ik wist niet of de gemeente iets ging kwijtschelden."</i>	Waar moet je zijn? Ze wil graag hulp van de gemeente voor een krediet, maar ze weet niet bij wie ze moet zijn. Ze heeft geen overzicht. <i>"Ik heb nu een klein krediet nodig. Ik weet niet waar ik daarvoor moet zijn"</i> <i>"Ik kan mijn KB niet bellen, want ik ben helemaal klaar"</i>
Nu hulp van dochter Doordat ze de taal niet goed beheerst, vraagt ze vaak hulp aan haar dochter met moeilijke vragen of brieven. <i>"Mijn dochter helpt met brieven begrijpen"</i>	Bij de gemeente ben je anoniem Bij nieuwe problemen zou ze naar de gemeente gaan. Ze praat liever niet over haar problemen met anderen. Bij de gemeente vond ze het fijn dat ze anoniem behandeld werd. <i>"Ik zou direct gemeente contact opnemen, want hier kunnen ze het goed oplossen"</i>	Een bericht als einde Toen ze schuldenvrij werd verklaard ging dat via een brief. Later heeft haar dochter nog gebeld voor uitleg.	Ze hebben mijn situatie ervaren Doordat iemand van de gemeente bij haar thuis was geweest, had ze het gevoel dat ze beter wisten wat haar probleem was en konden ze gerichter helpen. <i>"Ze zijn thuis geweest. (tijdens traject) Hier had ik een fijn gevoel bij. Ze zagen toen de situatie."</i> <i>"Ook nog geld gekregen om huis in te richten. Daar heb ik zelf voor gevraagd"</i>
Slecht ingelicht over gevolgen schuld Ze werd verrast door een BKR registratie. Nu kan ze geen producten op afbetaling kopen. Dit wist ze niet en vindt ze vervelend om zo achter te komen. <i>"Als je SHV hebt afgelost krijg je een BKR, waardoor je niks meer in termijnen kan aanschaffen. Dat is een probleem. Je zit en in een moeilijke situatie en als je dan klaar bent krijg je een BKR. (Ze wilde een lening van 800 euro)"</i>	Geen nazorg gekregen Ze is niet gebeld voor nazorg. Het was wel fijn geweest dat de gemeente snel achter problemen was gekomen. <i>"Voor zelfde geld had ik wel ergens behoefte aan gehad."</i>		

Alle contact ging via de klantbegeleider Hij had alleen contact met de klantbegeleider. Ook voor haar vragen over het budget. Er werd haar geadviseerd om meer contact te hebben met de klantbegeleider. Ze had het fijn gevonden om ook direct contact met de budgetbeheerder te <i>"Ik heb het advies gekregen om meer contact met de klantbegeleider te hebben dan met de budgetbeheerder."</i> <i>"Ik had het wel fijn gevonden als ik meer contact had kunnen hebben met de budgetbeheerder."</i>	Echte hulp duurde lang Ze werd in eerste instantie wel geholpen met budgetteren en ordenen van haar papieren, maar ze moest lang wachten tot ze werd toegelaten tot de schuldhulpverlening. Dit is een moeilijke tijd geweest. <i>"Hulp bij budgetteren en ordenen van de Klantbegeleider. Toen moest ik heel lang wachten of ik in aanmerking kwam."</i> <i>"Het wachten op de klantbegeleider was moeilijk, want de brieven van de schuldeisers maken je depressief en agressief. Ik raakte in paniek, want ik wilde niet dat mijn schulden op zouden lopen."</i>	Met weinig mensen binnen de gemeente contact gehad Ze heeft alleen met haar klantbegeleider en een enkele keer met de budgetbeheerder contact gehad. Verder heeft ze niemand gezien. <i>"Niemand anders vanuit de gemeente is in beeld geweest."</i>	Een plan om te leren kwam er niet van Door factoren als ziekte en corona kon ze niet een plan van aanpak opstellen. <i>"Toen kon je helemaal niks."</i>
Het wijkcentrum heeft doorverwezen Bij het wijkcentrum heeft ze aangeklopt en verteld dat haar problemen niet langer zo door konden gaan. Daar zag ze in een folder dat ze bij de gemeente hulp kon krijgen. <i>"In een folder heb ik gezien dat je bij de gemeente langs kan en dat heb ik gedaan"</i>	Geen hulp meer nodig nu Toen ze klaar was met afbetalen heeft ze alle hulp (van o.a. budgetbeheer) zelf stopgezet. Ze kon het zelf omdat ze begon met werken. <i>"Na aflossen schulden budgetbeheer in een keer klaar. Zelf gestopt. Alles gaat automatisch, ik heb bb niet nodig omdat ik ook begin met werk. "</i>	Actieve hulp vs passieve hulp Andere gemeentes bieden actief hulp aan en adviseren om bepaalde fondsen aan te spreken. Dat miste ze van de gemeente Den Haag. <i>"Vanuit de gemeente werd er moeilijk gedaan, terwijl andere gemeentes juist hier zelf mee komen."</i> <i>"Ik heb hulp voor mijn kinderen gemist. Fondsen om aan te spreken"</i>	Communicatie was onvoldoende Ze vond dat er weinig met haar gecommuniceerd werd, terwijl ze zelf wel alles besprak. Dit vond ze jammer. <i>"Ze communiceren niet met mij, maar ik communiceer wel. Ik zeg alles."</i> <i>"Ik deed wat ze wilden."</i>
Ze wilde leren om daarmee een baan te vinden Ze had graag hulp gekregen bij het doen van een leentact om de zorg in te kunnen. Dit was lastig vanuit de gemeente en werd bemoeilijkt doordat de gemeente niet hielp met haar kinderen. <i>"De gemeente stimuleerde niet, alleen maar drukken. Ze waren niet actief met aanraden trainingen etc of opvang voor kinderen."</i>	Trots op wat ze bereikt heeft Toen ze alles had afbetaald was ze erg trots op zichzelf. Ze had het zelf gedaan en dat motiveerde om zo door te gaan. <i>"Het was niet spannend aan het einde. Ik was alleen trots op mezelf. Ik kan dit, ik kan doorgaan!"</i>	De mentaliteit van de gemeente was niet motiverend Ze had het fijn gevonden als de gemeente haar op een positieve manier had gemotiveerd om haar leven op de rit te krijgen. Nu was het meer drukkend en dwingend. Dit werkte niet voor haar. <i>"De gemeente stimuleerde niet, alleen maar drukken. Ze waren niet actief met aanraden trainingen etc of opvang voor kinderen."</i> <i>Ik heb de motivatie om mijn leven op te pakken aemist"</i>	De schuldhulpverlening frustreerde Er zaten tegenstrijdige dingen in de schuldhulpverlening, waardoor ze bepaalde dingen moeilijk kon doen. <i>"Ik mocht geen auto hebben. Terwijl ik naar het ziekenhuis moet met mijn kind. OV is duur en het geld dat ik van budgetbeheer kreeg was niet genoeg."</i> <i>"Een fiets moest ik zelf kopen. Ik kreea er aeen"</i>
Het leefgeld is te weinig Tijdens het aflossen van de schulden was het leefgeld te weinig voor haar om goed rond te komen. Daarom wilde ze er zo snel mogelijk vanaf. <i>"Het geld dat ik per maand kreeg bij budgetbeheer is ook weinig, dus ik ga liever zelf administreren en alles op orde zetten,"</i>	Zelf hulp gezocht met budgetteren Ze is zich bewust dat ze het druk heeft en daardoor wel eens de administratie vergeet. Daarom heeft ze nu contact met iemand die daarbij kan helpen. Zo heeft ze wel voldoende leefgeld, maar krijgt ze wel hulp. <i>"Ik kan het zelf en ik ken iemand die mij kan helpen budgetteren. Fijner dan bij de gemeente."</i>	De klantbegeleider was er tijdens het eerste jaar De klantbegeleider heeft fijn geholpen tijdens het eerste jaar. Daarna minder, omdat hij druk was. <i>"Wel fijne ervaring gehad in eerste jaar met de klantbegeleider met bellen, advies etc. Tijdens het tweede jaar minder, omdat de kb druk was."</i>	
Hulp gemeente is traag: laatste optie Als er grote schulden zouden zijn zou ze contact opnemen met de gemeente, maar het houdt haar tegen dat het eerder heel lang heeft geduurt. Dan lopen de schulden alleen maar op. <i>"Daarna zou ik naar de gemeente gaan. Ik wil niet dat ik weer maanden moet wachten totdat de schulden geregeld worden. Dan lopen de schulden alleen maar op."</i>	Advies over toekomstige belletjes van budgetbeheer De budgetbeheerder had haar voorbereid dat er mogelijk belletjes zouden kunnen komen van schuldeisers. Hierdoor wist ze dat ze die naar de gemeente moest doorverwijzen. <i>"De budgetbeheerder heeft aan mij verteld dat er af en toe mensen bellen voor geld. Die moet je doorsturen naar mij/gemeente"</i>	Nieuwe schulden voorkomen Ze vergeet soms wel eens iets en dat heeft direct consequenties. Ze krijgt weer brieven en bouwt schuld op. Maar nu bekijkt ze alles en zoekt ze op tijd hulp. <i>"Soms vergeet ik dingen te betalen en dan komen de brieven en dan moet je een regeling treffen. Dan bouw je schulden op. Toen had ik geen energie om dingen te bekijken, maar nu kijk ik alles. Ook de kleine dingen."</i> <i>"Ik zou aelijk bellen naar de schuldeiser voor een"</i>	
automatische incasso's voorkomen problemen Als er nieuwe schulden zijn zou ze een regeling treffen en met een automatische incasso oplossen. Zo behoudt ze overzicht en vergeet ze niks te betalen. <i>"Graag een automatische betaling, want als ik dat niet heb dan gaat alles mis"</i>	een keer en nooit weer Ze heeft geleerd van haar verleden en wil dit niet nog eens meemaken. Daarom probeert ze alles goed bij te houden. <i>"Je hebt je benen gestoten aan een tafel en dat doet pijn. Dus ik wil dit niet nog een keer. Daarom probeer ik alles netjes in orde te maken."</i>		

Het beleid kan er wel wat van Hij vindt dat er veel mis gaat in Nederland en in Den Haag. Het beleid sluit mensen uit. "Boos op Nederland, maar beleid Den Haag kan er ook wel wat van"	Deurwaarder de baas Hij wijst mensen de deur als hij vindt dat er onrechtmatig geld van hem wordt geëist of als hij uit zijn woning gezet werd. "Ik was heel duidelijk dat de deurwaarder niet dingen mocht meenemen."	Blijven vechten Als hij weet dat iets niet klopt, dan zal hij iedere mogelijke manier proberen om gelijk te krijgen. Dit komt door zijn ervaring met de overheid in het "Als ik mijn tanden erin zet dan ga ik ervoor."	Hij is financieel vaardig Hij heeft altijd zijn eigen geld beheerd en dat ging prima. De reden voor de schulden was ook geen nalatigheid. Hij kon goed zijn eigen financiën doen. "Ik heb altijd mijn geld op mijn eigen rekening gehouden. Budgetbeheer is wel betrokken geweest, maar bleek niet nodig."
De schuldhulpverlening is langer dan ze vertellen Al met al is hij 6 jaar bezig geweest. Dit komt door allerlei vertragingen met schuldeisers. De overheid zegt dat het 3 jaar is, maar eigenlijk is het veel "Begin dit jaar kreeg ik een brief dat het afgerond was. Alles bij elkaar ben ik 6 jaar bezig. Ze zeggen dat het 3 jaar is."	Rust na afbetalen Het idee dat hij niets meer verschuldigd was gaf rust. "Het geeft een stuk rust. Je weet dat je overal vanaf bent." "Je hoeft niet meer thuis te kijken of alles er nog staat."	Klantbegeleider hielp ook met andere dingen De klantbegeleider zag dat er meer nodig was dan alleen hulp bij het oplossen van de schulden. Hij hielp daarom ook door de klant weer "De klantbegeleider heeft in een hele korte tijd geholpen met een scootmobiel."	Liever geen nieuwe telefoontjes Je wordt erop voorbereid dat je gebeld kan worden door mensen die toch nog geld willen zien. Hij was daar niet bang voor, maar hij had het liever niet. "Ik was niet echt bang voor nieuwe telefoontjes, maar liever niet dan wel"
Toch nog schulden boven water Nadat hij klaar was met betalen bleek er nog een schuld open te staan en stond er een deurwaarder op de stoep. "Wel nog een deurwaarder gezien voor 300 euro schuld van moeder."	Bij problemen contact met klantbegeleider Hij nam direct contact op met zijn klantbegeleider toen er een nieuwe schuld boven water kwam drijven. Die heeft snel gehandeld. "Ik heb snel de klantbegeleider gebeld en die heeft het direct geregeld: schuld had in traject moeten zitten. Hij heeft de fout van de gemeente toegegeven."	Op toeslagen letten Hij is niet bang om opnieuw in schulden te komen, maar hij is zich wel bewust dat hij dicht op zijn inkomsten moet zitten. Het klopt soms niet. "Hij is niet bang voor dezelfde problemen, maar hij moet wel op toeslagen letten. Dat klopt niet, dus daar moet ik over bellen."	Er werd naar elkaar gewezen Binnen de gemeente had hij hulp van twee mensen die hem van de een naar de ander stuurden als er iets fout ging. "Een keer ruzie gehad, want twee dames die met mijn zaak bezig waren naar elkaar wezen als er iets fout ging."
Geen schrik van de overheid Hij is niet bang voor de overheid. Als iemand belt of hij een moeilijke brief krijgt schrikt hij daar niet van. "dat ik niet schrik Scheelt een hele hoop, want de meeste mensen schrikken zich het lazerus als ze iets van de overheid zien."	Voor iemands neus kan er meer Hij weet bij wie hij moet zijn en als iemand niet reageert zoekt hij die persoon fysiek op. Dan kan er vaak meer. "Als mensen niet terugmailen, dan stap ik op de motor en sta ik voor de deur."	Hij had alles weer op de rit Hij had alles op orde nadat hij schuldenvrij werd verklaard, omdat hij dit altijd al goed had gedaan. "Alles liep wel goed. Rekeningen lukten wel."	Gebeld worden voor nazorg was fijn Hij vond het fijn dat iemand (anders dan de klantbegeleider) belde met de vraag hoe het met hem ging. Zo weet je dat je nog contact kan opnemen met iemand (anders dan de klantbegeleider). "Ik vond bellen fijn. Wetende dat ik nog contact op kon nemen."
Een netwerk houdt hem op de rit Hij heeft een netwerk van organisaties en mensen die hem kunnen helpen. Hij weet bij wie hij moet zijn voor welke vraag. Dit houdt hem uit problemen. "Ik weet altijd bij wie ik moet zijn door mijn werk vroeger. Ik heb geleerd dat ik brutaal voor de deur moet staan."	Nazorg is goed voor anderen Je kunt makkelijk ergens de fout in gaan. Dit zal hem niet overkomen, maar hij kan zich voorstellen dat het voor anderen wel fijn is om dan nog "Nazorg goed voor anderen: Zeker in de beginperiode kun je ergens de fout in gaan. Bijvoorbeeld dat mijn PC is gecrasht. De meesten zouden dan een nieuwe PC kopen, maar je moet bewust zijn dat dat niet kan."		
Alleen een afsluitende brief was ook genoeg. Het belletje was fijn, maar tegelijkertijd was alleen een brief met dat hij schuldenvrij was ook genoeg geweest. "Maar alleen de brief dat ik klaar was was ook voldoende."	Met Compassie gewerkt aan mentale gezondheid Tijdens het begin van de schuldhulpverlening was er rust en kwam oud zeer boven. Toen heeft hij contact gezocht met Compassie om		

Door problemen niet bij budgetbeheer gekomen Hij zou onder budgetbeheer komen, maar door problemen is dat niet gelukt. Uiteindelijk kan hij het nu ook goed zelf en lost hij zelfs sneller af dan verwacht. "[Klantbegeleider] heeft mij wel geholpen, maar eigenlijk doe ik het zelf"	Alleen de klantbegeleider weet de waarheid Hij vindt het moeilijk om zijn verhaal te delen. Dit doet hij het liefst één keer. Met zijn klantbegeleider heeft hij hierdoor een hechte band. "Het valt niet altijd mee om de volledige waarheid te vertellen over jezelf. Je moet een bepaalde schaamte voorbij. Ik heb [klantbegeleider] alles verteld. [klantbegeleider] heeft ook met mij privezaken gedeeld. We hebben een band."	Leren over geld was niet nodig Hij heeft ervaring in het ordenen van financiën. Hier had hij geen hulp of training voor nodig. "Nee, tussen 2003-2006 heb ik een soort zelfde functie verricht op vrijwillige basis als [klantbegeleider]. Ik maakte schulden inzichtelijk voor mensen. Mensen hebben de neiging om brieven niet te openen en dat soort dingen."	Degene die wel helpt is direct heel belangrijk Mensen vanuit de gemeente die wel iets kunnen doen worden ook direct in het hart gesloten. "... heeft mij als eerste geholpen. Ze is wel belangrijk. Ik heb maar 2x contact met haar gehad. Zij hielp me terwijl ik daar al maanden naar opzoek was." "[Klantbegeleider] staat heel dicht bij mij."	Omgaan met geld zit erin De reden van zijn schulden was niet dat hij niet met geld kon omgaan, maar het gokken. "Ik hoef niet dat BBR nog betrokken wordt. Omdat ik er altijd goed mee ben omgegaan. Het enige probleem was dat ik ging gokken."
Netwerk verwaterde door gokproblemen Hij kreeg hulp van zijn zus om de schulden aan te pakken, maar doordat hij de afspraken niet nakwam werd haar hulp minder. "Mijn zus is erachter gekomen dat ik geld pinde met mijn telefoon."	Gokken zorgde voor schulden Hij deed rare dingen door het gokken. Daardoor bouwde hij schulden op. Verder had hij zijn administratie altijd goed op orde. "Gaandeweg onvoorzichtig geworden met beslissingen en meer gaan verliezen. Drang voor gokken was sterk aanwezig."	Leren over geld was niet nodig Hij heeft ervaring in het ordenen van financiën. Hier had hij geen hulp of training voor nodig. "Nee, tussen 2003-2006 heb ik een soort zelfde functie verricht op vrijwillige basis als [klantbegeleider]. Ik maakte schulden inzichtelijk voor mensen. Mensen hebben de neiging om brieven niet te openen en dat soort dingen."	Contact behouden met klantbegeleider Hij vertrouwt de klantbegeleider en door hun band houden ze contact met elkaar. "Officieel krijg ik geen hulp meer van de gemeente, maar ik heb met [klantbegeleider] afgesproken dat hij wel in contact blijft. Dat hij af en toe een mailtje stuurt en een oogje in het zeil houdt."	Geen enkele ingang bij de gemeente werkte Hij heeft op veel verschillende manieren hulp gezocht van de gemeente. Hij kreeg of geen gehoor, of werd doorverwezen. "De GKB kon mij wel intern doorverwijzen naar de schuldhulpverlening. Daar kreeg ik ook geen gehoor."
Slimme hulp van klantbegeleider De klantbegeleider heeft me aangeraden om me aan te melden bij CRUCS. Hierdoor komt hij geen casino meer binnen. Dit was de hulp die hij nodig had. "Dat [klantbegeleider] mij op CRUCS heeft gezet is de grootste hulp die ik heb gekregen"	Door problemen niet bij budgetbeheer gekomen Hij zou onder budgetbeheer komen, maar door problemen is dat niet gelukt. Uiteindelijk kan hij het nu ook goed zelf en lost hij zelfs sneller af dan verwacht. "[Klantbegeleider] heeft mij wel geholpen, maar eigenlijk doe ik het zelf."	Naar zelfde klantbegeleider voor hulp Als er iets zou gebeuren, dan zou hij daar alleen met zijn huidige klantbegeleider over willen spreken. Hij weet zijn verhaal en denkt mee. "Als ik al denk dat het zou kunnen gebeuren, dan zou ik daar wel met [klantbegeleider] over willen bakkeleien." "Alleen [klantbegeleider] mag mij daarmee helpen. Hij kent mijn achtergrond tot heel persoonlijke verhalen. Een andere collega zou mijn niet kunnen begrijpen. Misschien wel theoretisch, maar niet de emoties die daarbij horen."	Bewust van hoogmoed Hij weet dat het niet voor altijd goed hoeft te gaan. Hij zou zomaar terug kunnen vallen in het gokken. "Hoogmoed is ook een gevaarlijk ding. Dat het nu goed gaat betekent niet dat het over een tijd ook goed gaat. Nu heb ik geen financiële problemen, maar dat zegt niet dat dat in de toekomst ook zo is."	Nazorg is periodiek en voor altijd Hij zou het fijn vinden om periodiek gebeld te worden. In het geval van een verslaving zou het het beste zijn als dat voor altijd is. "Ik verwacht dat die begeleider je begeleidt vanuit de gemeente en periodiek mij zou bellen. "Als ik heel eerlijk ben (aan de hand van conclusies van de psycholoog) is dat voor de rest van mijn leven. Het zit in je en kan altijd weer terug komen"
Ruimte om zelf ook te handelen is fijn Hij vond het fijn dat hij zelf ook dingen kon regelen. Dit was 'achter de rug van de klantbegeleider om'. Die ruimte kreeg hij. "Ik heb ook best wat dingen op eigen initiatief gedaan, maar dat vond hij nooit vervelend."	Eigen regie is belangrijk Hij vindt dat je niet volledig aan de hand genomen moet worden. Je moet ook zelf dingen kunnen. Hier is hij ook aan gewend. "Je moet zelf ook wel wat regie in eigen hand houden. Ik weet niet beter."	Nu hij geholpen wordt voelt hij zich goed Nu hij geholpen wordt ziet hij dat alles weer terug gaat naar normaal. "Nu: deze oogt vriendelijk. De drang van gokken is weg. Zoals ik vroeger geleefd heb is weer terug. Ik houd elke maand geld over."	Leren over geld zat in de opvoeding Hij heeft van jongs af aan meegekregen hoe je geld uitgeeft. Dit doet hij nog steeds zo. "Ik heb ook een stukje van mijn moeder uit gekregen. Je hebt een bepaald bedrag voor je boodschappen, als dat op is heb je het waarschijnlijk ook niet nodig. Anders geef je het uit aan zaken die niet nodig zijn. Dat hanteer ik nogsteeds."	Nazorg is een stok achter de deur Als je periodiek gebeld wordt dan kan dat ervoor zorgen dat je herinnert wordt om alles op orde te houden. "Dat zou ik fijn vinden. Het is ook een stok achter de deur om niet in oude patronen te vervallen."

Verschillend geholpen dor klantbegeleiders Hij heeft 3 klantbegeleiders gehad. De eerste twee waren heel fijn. Die hielpen echt. De laatste schuift zijn vragen steeds naar iemand anders. <i>"[Klantbegeleider 3] stuurt mij alleen door naar het algemene nummer"</i>	Het interesseerde hem niet meer Toen hij niet achter de schulden kwam had hij ook net zijn bedrijf opgedoekt. Alles zat tegen. Hij was niet eens meer gestresst, maar meer teleurgesteld. <i>"Het zat niet mee in het begin. van een kale kip kun je niet plukken. Het was niet moeilijk, ik had schijt aan alles. Het interesseerde mij niet. Ik had altijd goed geleefd en nu dit."</i>	Hij kan het wel, hij zag het even niet zitten Hij heeft altijd zijn boekhouding netjes bijgehouden. Er is één ding niet goed gegaan, maar dat betekent niet dat hij een training hoeft te volgen. <i>"Ze hebben gezegd dat ik een traject kan volgen om met geld te leren omgaan. Maar ik heb vroeger mijn boekhouding zelf gedaan."</i>	Hij had geen idee van de hoogte van de schuld Hij verbaasde zich over hoe hoog de schuld was. Hij had hier geen inzicht in. <i>"Toen ik werd geholpen was ik verbaasd dat de schuld zo hoog was."</i>
Trainingen zijn niet op het goede moment De digitale training waar hij aan mee zou willen doen is 'sochtends. Dat schikt hem niet. <i>"De trainingstijden voor digitale trainingen is 'sochtends. Die tijden werken niet voor mij"</i>	Hij is niet digitaal vaardig Sinds veel rekeningen online komen raakt hij het overzicht kwijt. Hij vindt het veel moeite om alles op orde te houden. <i>"Je moet iedere keer zoeken in de mail, ik ga niet zelf iedere keer alles zoeken. daarom vind ik automatische afschrijving prima vinden."</i>	Per toeval achter schuld gekomen Hij wist niet dat hij de premie van zijn zorgverzekering moest betalen. Toen hij een uitsluiting ging aanvragen en ging switchen van verzekering kwam hij erachter. Hij kreeg nooit een rekening en heeft daardoor schulden opgebouwd. <i>"Ik had een achterstand bij OHRA van 9,5 jaar. Ik heb een keer een regeling met hen gehad. Die heb ik betaald. De deurwaarder zei dat ik geen premie hoefde te betalen en ik kreeg geen post over de premie."</i>	Hij wil het niet zelf kunnen Hij vindt online rekeningen ontvangen ingewikkeld. Hij vindt het wel fijn om bij budgetbeheer te zitten. <i>"Ik vind het prima als ik voor de rest van mijn leven in budgetbeheer zit."</i>
Slecht beeld van veel ambtenaren Hij vindt dat veel mensen bij de gemeente geen passie hebben voor hun werk en alleen doen wat écht moet. <i>"De mensen bij de gemeente zijn gewoon aan het narren. Ze klikken de klok naar binnen en dan klikken ze de klok als ze naar buiten gaan."</i>	Een fijne klantbegeleider helpt snel Hij vindt het fijn als de klantbegeleider snel schakelt en helpt en hem in het echt ziet. <i>"[Klantbegeleider 2] ging altijd op de computer kijken en dan was het zo geregeld."</i>	Hij vertrouwt budgetbeheer niet helemaal Hij wordt fijn geholpen door de budgetbeheerder, maar hij wil wel graag meer inzicht in wat er op zijn rekening staat. <i>"Als het klaar is wil ik een lijstje met waar alles is."</i>	Je moet actief op zoek Hij vindt het vervelend dat er passief geïnformeerd wordt. Hij moet zelf achter zijn rechten komen. <i>"Je moet bij de gemeente overal zelf achter komen. Anders gaat er een heleboel mis. [bijvoorbeeld invalidekaart]"</i>
Hij wil graag krijgen waar hij recht op heeft Hij vindt dat je moet kunnen krijgen waar je recht op hebt. Zeker als je zelf altijd je plichten hebt voldaan. <i>"Ik ken mijn rechten en plichten. Als ik mijn plichten voldoe wil ik ook mijn rechten krijgen."</i>	Voor altijd in budgetbeheer Het stelt hem gerust om niet verantwoordelijk te zijn voor het betalen van alle losse rekeningen. <i>"Ik zou het liefst altijd in budgetbeheer blijven. Dat is makkelijker."</i>	Verschilt per klantbegeleider hoe dichtbij ze staan De mensen die hem goed hielpen staan direct ook dichterbij hem. Dat zijn ook kortere lijntjes. Dit geldt andersom ook. <i>"[Klantbegeleider 2] was heel dichtbij mij. [klantbegeleider 1] en [budgetbeheerder] iets verder weg. [Klantbegeleider 3] mag niet op het papier." (over een invul oefening waarbij de mensen die dichtbij hem staan op het midden van het papier staan)</i>	Hij stelt onhandige prioriteiten Zijn familie staat bovenaan. Als daar iets voor gekocht moet worden, dan zal dat boven andere vaste lasten komen. Wel probeert hij het te doen van het geld dat hij echt heeft. <i>"Ik laat mijn zoon niet huilen als zijn computer kapot is. Dan koop ik een nieuwe voor hem." (wel van vakantiegeld en leergeld)</i>
Regeling treffen Bij nieuwe problemen zal hij eerst proberen een regeling te treffen. <i>"Als ik een nieuwe schuld heb, dan zal ik een regeling proberen te treffen."</i>	Goede raad van een vriend Een vriend van hem is bekend met rechten bij de gemeente. Hij verwijst hem vaak door naar dingen waar hij wat aan heeft. <i>"Een Christelijke vriend had aangeraden om naar de schuldhulpverlening te gaan"</i> <i>"Die vriend en zijn vrouw zoeken naar rechten. Ik heb een boekje over mijn rechten, maar dat heb ik niet gelezen. De letters zijn te klein."</i>	Les geleerd Hij heeft motivatie om uit schulden te blijven. Hij heeft zijn les geleerd. <i>"Er komt geen nieuwe schuld. Ik heb mijn les geleerd."</i> <i>"Mijn schuld kwam doordat mensen mij niet vertelden wat ik moet betalen. Geen nieuws is goed nieuws."</i>	Nazorg hoeft niet zo Hij heeft er niet veel behoefte aan, maar hij staat ervoor open om gebeld te worden. <i>"Ze mogen mij bellen. Ik heb er geen problemen mee. Als ze willen bellen mag dat."</i>

Een vrijwilliger hulp met de chaos Vooral in het begin, toen ze geen orde had heeft ze hulp gevraagd aan een vrijwilliger. Hij heeft haar geholpen tot ze helemaal was overgenomen door de schuldhulpverlening. "Vooral in de beginperiode toen ik brief na brief kreeg en som na som. Ik verstopte mijn post ook. Toen kwam iemand uit de wijk met een administratieachtergrond mij helpen om alles te ordenen."	Zo sterk geworden dat ze niet kan terugvallen Doordat ze sterk in haar schoenen staat lijkt het haar onwaarschijnlijk dat ze terug in de problemen raakt. "Ik ben emotioneel zo ver dat ik niet meer zou kunnen terugvallen."	In het begin had ik vooral mentale problemen Ze was ziek geworden van de mentale problemen. De opstapeling zorgde ervoor dat ze zichzelf niet meer was. Dit speelde voordat ze hulp kreeg. "Ik ben op een gegeven moment echt ziek geworden. Ik was mezelf niet. Relatie liep stuk over hoe ik geworden was. Ik was ook jong."	De gemeente heeft ontzorgd De schulden zorgden voor veel stress en problemen. Dat de gemeente een deel heeft kunnen kwijtschelden en haar verder goed begeleidt heeft, vond je fijn. "Ze hebben me zo ontzorgd. De schuldregelaar heeft er zo voor geknokt dat op een na al mijn schuldeisers akkoord zijn gegaan met het minimale aflossen." "Degene die al mijn schulden regelde heeft zo haar best gedaan dat wat ik moest aflossen bij mij ook best wel meeviel"	Ze is klaar voor de toekomst Ze heeft alle handvatten en tools om met vertrouwen haar toekomst te beginnen. "Ik ben er wel echt aan toe om helemaal op eigen benen te staan. Ze hebben genoeg voor me gereserveerd. Ik ben er klaar voor."
De opluchting bij het vinden van hulp hielp haar Het was een opluchting dat er hulp was. Zeker doordat het best lang duurde voordat ze echt geholpen werd, had ze wel even tijd om mentaal beter te voelen. "Dat je erin gaat was al een last van mijn schouders (dat je een lering krijgt en weet wat je moet aflossen)"	Sneller klaar door soepel traject Ze heeft sneller kunnen afbetalen doordat ze een vaste baan heeft en zich veel beter voelt. Daardoor heeft iedereen vertrouwen dat ze het traject eerder kon afsluiten. "Ik kan er daarom vervroegd uit en hebben ze vertrouwen dat ik dat wel kan"	Laat training aansluiten per doelgroep Ze doet veel online. Ze had wel tijd gehad om een training thuis, via Teams te volgen. "Het was voor mij beter geweest als er iets online was. Een Teams klas otzo. Ik ben best jong. Mijn generatie is er meer mee bezig dat je overleg via de telefoon of laptop hebt."	Auto incasso ontzorgd Als ze samen met haar klantbegeleider alle vaste lasten instelt als automatische incasso, dan geeft haar dat rust. "Vroeger had ik een stemmetje dat ik nog 3 dagen had om te betalen, 'dan wacht ik er nog even mee'. Ik zou het fijn vinden om dat even goed in te stellen vanaf dat ik mijn salaris heb met (klantbegeleider). Dat ik daar geen fout in kan maken. Dat zijn dingetjes die ik nooit had"	Nazorg om overdracht te doen Ze verwacht dat ze samen met haar klantbegeleider een afsluitend gesprek heeft waarbij ze een overzicht maken en haar voorbereiden om alles weer zelf te gaan doen. "We gaan het nog een keer doornemen. Wat voorheen op de gemeenterekening kwam komt op mijn rekening. Wat ik fijn zou vinden is om auto incassos in te stellen, zodat ik daar geen zorgen over heb."
Schuldhulpverlening was een redding Ze had niet geweten hoe ze haar schulden anders had moeten oplossen. De hulp van de gemeente heeft haar heel erg geholpen. "De schuldhulpverlening was echt een redding voor mij"	Actief met je zaken bezig zijn Door deze ervaring met schulden heeft ze geleerd om niks te laten liggen en alles op tijd te betalen. "Ik heb nu wel geleerd dat als er een brief ligt, je er iets mee moet doen."	De schuldenregelaar heeft geknokt De persoon die contact had met schuldeisers en die haar schulden heeft geregeld heeft hard voor haar geknokt. Daar is ze dankbaar voor. "Ze hebben me zo ontzorgd. De schuldregelaar heeft er zo voor geknokt dat op een na al mijn schuldeisers akkoord zijn gegaan met het minimale aflossen." "Degene die al mijn schulden regelde heeft zo haar best gedaan dat wat ik moest aflossen bij mij ook best wel meeviel."	Direct actie bij problemen Ze weet wat ze moet doen bij nieuwe schulden. Ze zal een regeling treffen met de schuldeiser en direct actie ondernemen. Dit durfde ze vroeger niet. "Bij een nieuwe schuld zou ik gelijk bellen naar de schuldeiser zelf" "Toen waren het er zoveel dat ik het niet aandurfde (bellen) ik was die zwak toen. Ik durfde het niet. Ik heb er zo'n poeje van gemaakt toendertijd. Het was teveel, ik kon het niet meer aan."	Door haar communicatie kreeg ze voldoende informatie Door haar eigen houding tegenover de gemeente kon ze goed uitdrukken wat ze nodig had. "Ik heb niet perse iets gemist. Ik ben best duidelijk in mijn communicatie."
Ze kan het zelf Ze weet hoe ze alleen verder kan. Dit geeft haar rust. "Het geeft me rust dat ik dit alleen kan."	Nazorg is een goede afsluiting Ze verwacht dat ze samen met haar klantbegeleider een afsluitend gesprek heeft waarbij ze een overzicht maken en haar voorbereiden om alles weer zelf te gaan doen. "Ik verwacht goede nazorg, want ik heb goed contact met [klantbegeleider]. Ik denk dat we het goed kunnen afsluiten."	Een training kost teveel tijd Ze had wel een training willen doen, maar dit paste niet in haar schema. "Je krijgt veel aangeboden. Ook cursussen. Die heb ik niet angenommen, want ik heb het heel druk. Met kinderen en dansen lukt dat niet."	Tijdens schulden psychisch mindere tijd Voor dat ze aan het traject begon heeft ze een slechte periode gehad. Dit had invloed op haar gedrag t.o.v. haar schulden. "Voor de aanmelding zat ik psychisch ook niet lekker. Ik ging mijn post verstoppn enzoz."	Ze weet dat ze het zelf moet doen Ze is bewust dat de gemeente haar niet meer kan helpen over een tijdje. "Ze (de gemeente) laten me los, dus ik moet het ook wel doen. (contact met schuldeiser opnemen.)"
Ze weet hoe het verder moet Tijdens het traject is ze erachter gekomen wat fout ging en wat beter kan. "Ik mis geen handvatten. Ik weet waar mijn fouten hebben gelegen. Ik heb daaraan gewerkt. Fijn om het wel bij een afsluiting alles in jip en janneke door te nemen."	Advies eerder aannemen van vreemde Vroeger nam ze advies niet zo snel aan van haar moeder. Het helpt haar dat iemand die ze niet goed kent vertelt hoe ze het beter kan doen. "Je leert bepaalde dingen niet van iemand die zo dicht bij je staat zoals je moeder. Als er veel gebeurt in je leven en als je advies krijgt van iemand die je niet kent dan komt het makkelijker binnen."	Schuldenvrij worden is bevrijdend De combinatie van geen schulden meer hebben en dat ze zich mentaal goed voelt laat de situatie bevrijdend voelen. "Het voelt heel bevrijdend dat ik schuldenvrij ben. Ik sta nu heel sterk in mijn schoenen."	Tijdens traject fouten gaan inzien Tijdens het traject heeft ze aan zichzelf gewekt en is ze gaan inzien dat ze fouten heeft gemaakt. Daar heeft ze van geleerd en sterker gemaakt. "Ik heb tijdens het traject vooral psychisch geleerd en over fouten die ik niet meer mag maken. Ik heb met iemand gesproken."	Jammer dat klantbegeleiders wisselen Ze had steun aan klantbegeleiders. Zeker omdat ze niemand anders had. Het was daarom niet prettig dat er wisselingen waren. "Er waren wel 3 wisselingen in klantbegeleiders. Toen was ik ook heel emotioneel in die tijd. Vrienden en familie wisten hier ook niet van. Je bent er niet trots op. Dat er dan veel wordt gewisseld vond ik niet prettig."
Gaandeweg leren budgetteren Doordat je een kleine hoeveelheid leefgeld krijgt, leer je vanzelf hoe je zuinig moet leven. "Je leert vanzelf budgetteren gaandeweg, omdat je een krap budget hebt"				

Stress in het voortraject Haar schulden bleven oplopen terwijl het lang duurde voordat ze echt kon beginnen met aflossen. Dit zorgde voor stress. "Ik had heel veel stress. Het heeft heel lang geduurd voordat ik hier kwam."	Schulden leggen druk op je Toen ze nog geen hulp kreeg voelde ze zich beduusd, verdrietig en onzeker. "Hoe ik me eerst voelde: beduusd, onzeker. Het heeft weerslag op je, je maakt de dagen anders mee. Het heeft druk op mij gelegd. Je probeert het goed te doen, maar het lukt maar niet. En verdrietig ook."	Eerst meer contact, nu minder In het begin van het traject sprak ze haar klantbegeleider vaak. Nu nog nauwelijks (ze moet nog 6 maanden) "Laatste tijd spreek ik haar bijna niet. Maar is nu bijna het einde."	Niks gehoord over nazorg Tot nu toe verwacht ze niet veel van nazorg. Ze heeft er nog niks van gehoord. "Over nazorg heb ik niks gehoord."	Nazorg voor anderen Zij heeft alles op orde en verwacht geen nazorg nodig te hebben. Anderen kunnen juist wel een oog in het zeil gebruiken. "Niet perse voor mij, maar meer in het algemeen wat goed zou zijn voor mensen. Misschien zelfs na 1 maand al, want als je 3 maanden iets niet betaald ben je al de lul." "Dat is voor anderen, maar voor mij is klaar klaar eigenlijk."
Gerichte vragen aan klantbegeleider Zij en haar klantbegeleider nemen nu alleen contact op voor vragen over het proces. "Ik spreek mijn begeleider niet veel. Hij belde laatst omdat ze de wisseling gingen maken. Ik heb hem ook een keer gezien omdat ik gewoon niet rond kwam. Kijken hoe we het financieel konden bijschaven."	Lang zelf regelingen getroffen Ze heeft lang regelingen getroffen met schuldeisers. Toen haar inkomen daalde kon ze dit niet volhouden en zocht ze hulp. "Heel lang heb ik het zelf opgelost met regelingen. Die had ik zelf allemaal gedaan." "Tijdens corona kwam er minder geld binnen. Toen werd een gebed zonder eind. Op een gegeven moment ben je de rentes aan het betalen."	Ze hoeft geen trainingen meer Eerder stond ze open voor trainingen. Die gingen niet door. Nu vindt ze het niet meer nodig. "Ik hoef op dit punt niet echt meer te leren of advies krijgen." "Ze hebben trainingen aangeboden over eten en omgaan met geld. Ik had wel interesse, maar eenje kwam niet uit met werk en meerdere malen zijn ze niet doorgegaan. Ik had niet perse interesse, maar het werd aangeboden en ik stond ervoor open."	De schuldhulpverlening stimuleert niet om te werken Al haar geld ging toch weg, dus ze werd niet gestimuleerd om te werken. "Ik zit nu in een uitkering. Ik moet eerlijk zeggen dat het niet stimuleerde om te werken, want je geld gaat toch weg."	Dankbaar voor hulp Ze is dankbaar dat de gemeente heeft geholpen en haar schulden bijna weg zijn. "Ik ben heel dankbaar dat het er is (SHV). Ik weet dat mijn schulden straks gewoon weg zijn." "Straks kan ik zorgeloos leven."
Ze verwacht uit problemen te blijven Ze weet hoe ze sumier moet leven. Ze kan dat ook doordat ze al zo'n tijd met schulden leeft. Toch verwacht ze dat ze wel weer eens met een rekening zal moeten schuiven. "Ik leef sumier, maar mijn rekeningen worden gewoon betaald. Het komt doordat je niet veel krijgt en het leven is duur."	Ze mist hulp bij vinden baan Ze loopt al een tijd bij het UWV voor trainingen om een baan te vinden. Dit schiet niet op. "Ik leef sumier, maar mijn rekeningen worden gewoon betaald. Het komt doordat je niet veel krijgt en het leven is duur."	Leren in traject door meer zelf te doen Haar klantbegeleider wilde stapsgewijs opbouwen in haar autonomie. Ze was hier enerzijds uit gemak niet in geïnteresseerd, maar andere dingen vond ze prima. "Bij het einde van het eerste jaar heeft mijn begeleider gevraagd of ik zelf mijn rekeningen zou gaan betalen. Gezien ik er nog 2 jaar in zit hoefde dat van mij niet." "Verder ben ik van weekgeld naar maandgeld gegaan en dat gaat gewoon goed"	korte lijntjes met de klantbegeleider Ze kon snel communiceren met haar klantbegeleiders via whatsapp. "Ik heb altijd contact gehad via whatsapp. Ging altijd goed. Ik heb die luxe wel. Die man in mijn straat, wat een drama."	Bij problemen bellen Als ze een nieuwe schuld zou krijgen dan zou ze weer een regeling treffen. "Als probleem: dan zo ik bellen met de instanties, zoals ik dat eerst ook deed. Ik laat het niet slossen."
Bij iemand checken als nazorg Het zou goed zijn voor anderen als er na 1 maand gebeld wordt of alles goed gaat. "Wit ik fijn zou vinden is dat ze na 3 maanden een check doen van: hee hoe gaat het, heb je nog hulp nodig?"	Ze moet opletten straks Ze weet dat het leven duur is. Daarom zal ze bewust moeten blijven omgaan met haar geld. "Ik doe mijn best om te budgetteren, maar soms moet je een rekening van kpn naar de volgende maand schuiven. Maar wel op een gezonde manier dat je het betaald. Niet om achterstanden op te lopen."	Ze kan beter alles zelf overmaken Ze wil niet het gevoel hebben dat ze geld kan terugboeken. Daarom betaalt ze het liefst alles zodra ze haar inkomen binnen heeft. "Er moet voor mij geen automatische incassos zijn. Die haal je terug. Ik wil mijn geld over kunnen maken en dat het weg is."	Verlangen naar schuldenvrij zijn Ze vindt het fijn om straks schuldenvrij te worden. Dan kan ze haar geld weer zelf uitgeven en dingen kopen die lang niet konden. "Straks ben ik nogsteeds blij, blijen." "Ik wil straks gewoon meer geld hebben. Je leeft terecht krap, maar het leven is gewoon heel duur. Ik heb gewoon geld nodig, dus ik ben blij als het opgedonderd is."	
Minder afgelopen als ze minder scherp was Ze merkt dat je er als klant nogsteeds heel scherp op moet zitten. Als je dat niet bent, dan kan je alsnog in problemen komen. Zo kan budgetbeheer over rekeningen heenkijken, of veranderde bedragen niet "Mede dankzij mijn eigen willen, gaat het goed. Ik weet niet of het zo goed zou gaan als ik er minder op zou letten. Als ik erniet op let, letten zij er ook niet op."	Anderen hebben mindere hulp Mensen uit haar straat hebben meer begeleiding nodig, maar daar gaat juist alles fout. Ze is bang dat die mensen snel weer in problemen komen. "Veel mensen die ik spreek hebben niet zo'n mooi verhaal als ik. Dan ben je gewoon de lul. Daar zie ik wel dat er wat begeleiding mist"	Verschiedende betaaldata Ze vindt het lastig dat sommige rekeningen later komen. Dit is een risico voor haar. "Het probleem is dat het allemaal op verschillende dagen moet worden overgemaakt. Tuurlijk heb je wel potjes, maar toch."	Alles direct betalen Ze wil alles het liefst zo snel mogelijk betalen. Anders wordt ze verleid om het aan iets anders uit te geven. "Het brandt bij mij. Als het geld op mijn rekening staat moet het weg. Het geeft mij een goed gevoel. Dan weet ik van: oke het zit goed."	

Mensen die al klaar zijn met schuldhulpverlening

[illegible]

Schuldenvrij worden	Nieuw schuldenvrijgemaakt Tien is een mooi rond getal, dus denken de schuldeisers vaak dat het een mooi moment is om hun schuld te kwijten. Het is dus een goede kans om de schuldeisers hiervan in kennis te stellen. Kijk op www.schuldenvrijmaken.nl of mail met info@schuldeivrijmaken.nl	Rechts afgevoerd Het kan zijn dat jij, maar zeker ook andere schuldeisers, niet af kunt betalen. Daarom wordt de schuldeiser vaak niet betaald. Daarom wordt de schuldeiser vaak niet betaald.
	Ik heb mijn schulden niet afgevoerd Hij heeft alles al afgevoerd (naast de schulden van zijn vader). Hij heeft al zijn geld uitgegeven. Waarom heb ik nog schulden? Het is niet mijn schuld.	Ik heb mijn schulden niet afgevoerd Tien is een mooi rond getal, dus denken de schuldeisers vaak dat het een mooi moment is om hun schuld te kwijten. Het is dus een goede kans om de schuldeisers hiervan in kennis te stellen. Kijk op www.schuldenvrijmaken.nl of mail met info@schuldeivrijmaken.nl
	Ik heb mijn schulden niet afgevoerd Hij heeft alles al afgevoerd (naast de schulden van zijn vader). Hij heeft al zijn geld uitgegeven. Waarom heb ik nog schulden? Het is niet mijn schuld.	Ik heb mijn schulden niet afgevoerd Tien is een mooi rond getal, dus denken de schuldeisers vaak dat het een mooi moment is om hun schuld te kwijten. Het is dus een goede kans om de schuldeisers hiervan in kennis te stellen. Kijk op www.schuldenvrijmaken.nl of mail met info@schuldeivrijmaken.nl
	Ik heb mijn schulden niet afgevoerd Hij heeft alles al afgevoerd (naast de schulden van zijn vader). Hij heeft al zijn geld uitgegeven. Waarom heb ik nog schulden? Het is niet mijn schuld.	Ik heb mijn schulden niet afgevoerd Tien is een mooi rond getal, dus denken de schuldeisers vaak dat het een mooi moment is om hun schuld te kwijten. Het is dus een goede kans om de schuldeisers hiervan in kennis te stellen. Kijk op www.schuldenvrijmaken.nl of mail met info@schuldeivrijmaken.nl

[illegible][illegible][illegible]

Mensen die nog in schuldhulpverlening zitten

[illegible]

Leren

Leren is niet nodig

Voldoende geleerd door het traject te volgen (meekijken met BB)

Het niet kunnen, maar geen interesse in leren

Trainings
gaan niet door/
zijn niet op het

Hy draat met 1,5 mg, 1,5 mg, 1,5 mg, 1,5 mg, 1,5 mg	Laatst een goed idee met wat nodig	Ongeduld met goed idee	Geen een goed idee in de toekomst
Hy heeft altijd zijn boeiende houding met zijn vriend. Het is niet dat hij niet kan begrijpen, maar dat hij niet kan zien wat er aan de hand is.	Hy heeft altijd zijn boeiende houding met zijn vriend. Het is niet dat hij niet kan begrijpen, maar dat hij niet kan zien wat er aan de hand is.	Hy heeft altijd zijn boeiende houding met zijn vriend. Het is niet dat hij niet kan begrijpen, maar dat hij niet kan zien wat er aan de hand is.	Hy heeft altijd zijn boeiende houding met zijn vriend. Het is niet dat hij niet kan begrijpen, maar dat hij niet kan zien wat er aan de hand is.
Hy heeft altijd zijn boeiende houding met zijn vriend. Het is niet dat hij niet kan begrijpen, maar dat hij niet kan zien wat er aan de hand is.	Hy heeft altijd zijn boeiende houding met zijn vriend. Het is niet dat hij niet kan begrijpen, maar dat hij niet kan zien wat er aan de hand is.	Hy heeft altijd zijn boeiende houding met zijn vriend. Het is niet dat hij niet kan begrijpen, maar dat hij niet kan zien wat er aan de hand is.	Hy heeft altijd zijn boeiende houding met zijn vriend. Het is niet dat hij niet kan begrijpen, maar dat hij niet kan zien wat er aan de hand is.

[illegible]

Hij wil het niet zelf kunnen	Hij is niet digital enough
Hij vindt online rekeningen ontvangen ingewikkeld. Hij vindt het wel fijn om bij budgetbeheer te zitten.	Sinds veel rekeningen online komen maakt hij het overzicht kwijt. Hij vindt het veel moeilijker om alles op orde te houden.
"Op internet heb ik wel een idee hoe ik mijn budget kan beheersen"	"Op internet heb ik wel ideeën hoe ik de zaak in goede banen kan leiden, maar ik weet niet hoe ik mijn budget kan beheersen"

[illegible]

Schuldenvrij
worden

Schuldensimulierung = wettelijk is, maar feitelijk niet De schuldenaar wilt geen schulden meer betalen en doet zo zich overtuigen dat de situatie feitelijk anders is.	Verlangen naar schuldenaflossing Zie artikel 3:261, 3:262, 3:263, 3:264, 3:265, 3:266, 3:267, 3:268, 3:269, 3:270, 3:271, 3:272, 3:273, 3:274, 3:275, 3:276, 3:277, 3:278, 3:279, 3:280, 3:281, 3:282, 3:283, 3:284, 3:285, 3:286, 3:287, 3:288, 3:289, 3:290, 3:291, 3:292, 3:293, 3:294, 3:295, 3:296, 3:297, 3:298, 3:299, 3:300, 3:301, 3:302, 3:303, 3:304, 3:305, 3:306, 3:307, 3:308, 3:309, 3:310, 3:311, 3:312, 3:313, 3:314, 3:315, 3:316, 3:317, 3:318, 3:319, 3:320, 3:321, 3:322, 3:323, 3:324, 3:325, 3:326, 3:327, 3:328, 3:329, 3:330, 3:331, 3:332, 3:333, 3:334, 3:335, 3:336, 3:337, 3:338, 3:339, 3:340, 3:341, 3:342, 3:343, 3:344, 3:345, 3:346, 3:347, 3:348, 3:349, 3:350, 3:351, 3:352, 3:353, 3:354, 3:355, 3:356, 3:357, 3:358, 3:359, 3:360, 3:361, 3:362, 3:363, 3:364, 3:365, 3:366, 3:367, 3:368, 3:369, 3:370, 3:371, 3:372, 3:373, 3:374, 3:375, 3:376, 3:377, 3:378, 3:379, 3:380, 3:381, 3:382, 3:383, 3:384, 3:385, 3:386, 3:387, 3:388, 3:389, 3:390, 3:391, 3:392, 3:393, 3:394, 3:395, 3:396, 3:397, 3:398, 3:399, 3:400, 3:401, 3:402, 3:403, 3:404, 3:405, 3:406, 3:407, 3:408, 3:409, 3:410, 3:411, 3:412, 3:413, 3:414, 3:415, 3:416, 3:417, 3:418, 3:419, 3:420, 3:421, 3:422, 3:423, 3:424, 3:425, 3:426, 3:427, 3:428, 3:429, 3:430, 3:431, 3:432, 3:433, 3:434, 3:435, 3:436, 3:437, 3:438, 3:439, 3:440, 3:441, 3:442, 3:443, 3:444, 3:445, 3:446, 3:447, 3:448, 3:449, 3:450, 3:451, 3:452, 3:453, 3:454, 3:455, 3:456, 3:457, 3:458, 3:459, 3:460, 3:461, 3:462, 3:463, 3:464, 3:465, 3:466, 3:467, 3:468, 3:469, 3:470, 3:471, 3:472, 3:473, 3:474, 3:475, 3:476, 3:477, 3:478, 3:479, 3:480, 3:481, 3:482, 3:483, 3:484, 3:485, 3:486, 3:487, 3:488, 3:489, 3:490, 3:491, 3:492, 3:493, 3:494, 3:495, 3:496, 3:497, 3:498, 3:499, 3:500, 3:501, 3:502, 3:503, 3:504, 3:505, 3:506, 3:507, 3:508, 3:509, 3:510, 3:511, 3:512, 3:513, 3:514, 3:515, 3:516, 3:517, 3:518, 3:519, 3:520, 3:521, 3:522, 3:523, 3:524, 3:525, 3:526, 3:527, 3:528, 3:529, 3:530, 3:531, 3:532, 3:533, 3:534, 3:535, 3:536, 3:537, 3:538, 3:539, 3:540, 3:541, 3:542, 3:543, 3:544, 3:545, 3:546, 3:547, 3:548, 3:549, 3:550, 3:551, 3:552, 3:553, 3:554, 3:555, 3:556, 3:557, 3:558, 3:559, 3:560, 3:561, 3:562, 3:563, 3:564, 3:565, 3:566, 3:567, 3:568, 3:569, 3:570, 3:571, 3:572, 3:573, 3:574, 3:575, 3:576, 3:577, 3:578, 3:579, 3:580, 3:581, 3:582, 3:583, 3:584, 3:585, 3:586, 3:587, 3:588, 3:589, 3:590, 3:591, 3:592, 3:593, 3:594, 3:595, 3:596, 3:597, 3:598, 3:599, 3:600, 3:601, 3:602, 3:603, 3:604, 3:605, 3:606, 3:607, 3:608, 3:609, 3:610, 3:611, 3:612, 3:613, 3:614, 3:615, 3:616, 3:617, 3:618, 3:619, 3:620, 3:621, 3:622, 3:623, 3:624, 3:625, 3:626, 3:627, 3:628, 3:629, 3:630, 3:631, 3:632, 3:633, 3:634, 3:635, 3:636, 3:637, 3:638, 3:639, 3:640, 3:641, 3:642, 3:643, 3:644, 3:645, 3:646, 3:647, 3:648, 3:649, 3:650, 3:651, 3:652, 3:653, 3:654, 3:655, 3:656, 3:657, 3:658, 3:659, 3:660, 3:661, 3:662, 3:663, 3:664, 3:665, 3:666, 3:667, 3:668, 3:669, 3:670, 3:671, 3:672, 3:673, 3:674, 3:675, 3:676, 3:677, 3:678, 3:679, 3:680, 3:681, 3:682, 3:683, 3:684, 3:685, 3:686, 3:687, 3:688, 3:689, 3:690, 3:691, 3:692, 3:693, 3:694, 3:695, 3:696, 3:697, 3:698, 3:699, 3:700, 3:701, 3:702, 3:703, 3:704, 3:705, 3:706, 3:707, 3:708, 3:709, 3:710, 3:711, 3:712, 3:713, 3:714, 3:715, 3:716, 3:717, 3:718, 3:719, 3:720, 3:721, 3:722, 3:723, 3:724, 3:725, 3:726, 3:727, 3:728, 3:729, 3:730, 3:731, 3:732, 3:733, 3:734, 3:735, 3:736, 3:737, 3:738, 3:739, 3:740, 3:741, 3:742, 3:743, 3:744, 3:745, 3:746, 3:747, 3:748, 3:749, 3:750, 3:751, 3:752, 3:753, 3:754, 3:755, 3:756, 3:757, 3:758, 3:759, 3:760, 3:761, 3:762, 3:763, 3:764, 3:765, 3:766, 3:767, 3:768, 3:769, 3:770, 3:771, 3:772, 3:773, 3:774, 3:775, 3:776, 3:777, 3:778, 3:779, 3:780, 3:781, 3:782, 3:783, 3:784, 3:785, 3:786, 3:787, 3:788, 3:789, 3:790, 3:791, 3:792, 3:793, 3:794, 3:795, 3:796, 3:797, 3:798, 3:799, 3:800, 3:801, 3:802, 3:803, 3:804, 3:805, 3:806, 3:807, 3:808, 3:809, 3:810, 3:811, 3:812, 3:813, 3:814, 3:815, 3:816, 3:817, 3:818, 3:819, 3:820, 3:821, 3:822, 3:823, 3:824, 3:825, 3:826, 3:827, 3:828, 3:829, 3:830, 3:831,
---	---

Zie waar het heel simpel is!
Tijdens het gesprek is de waasflap gebouwd met Naal ging en wat beter kan.
Ik was geen hanting! Ik was een rijtje hanting hanting geen in het midden gezet. Hij was hanting met effening en ik heb het hanting hanting hanting

Zelf
schuldenvrij
kunnen
blijven

De kleinste zaai
De meeste zaai die alleen worden zaai. Dit geeft naam (naam).
De zaai op het terrein die alleen zaai

handvatten
om uit
problemen
te blijven

[illegible]

Mentaal sterk
genoeg om
niet terug te
vallen

[illegible]

Bewust van risico's

Bewustzijn en houding	Verwachtingen en behoeften	Zie moet agiteren/klagen
Hij weet dat hij 1000 vierkante meter land heeft te geven. Hij zou zomaar twintig hectare kunnen krijgen.	Ze vindt het belofte dat vooruitgang zal worden gemaakt. Dit is een klein stukje van haar land.	Ze weet dat het land duur is. Daarom zal ze bewoond moeten blijven om aan haar geld.
Verwachting is dat een goed ontwerp zal worden gemaakt dat het land goed kan worden gebruikt voor de toekomst. Het land is een "natuurlijk gebied".	Ze verwacht dat de landbouw zal worden verbeterd. Het land zal nu zijn voor de landbouw.	Ze weet dat het land is te klein. Het land moet worden verbeterd. Het land moet worden verbeterd. Het land moet worden verbeterd.

motivatie om
schuldenvrij
te blijven

Les gélifiés
Ilq heeft motivatie om uit zichzelf de bijles. Ilq heeft zijn les geleerd.
"Elle aime quand on lui dit 'bonjour' & lui explique les problèmes" "Elle continue d'apprendre beaucoup même si elle n'est pas motivée car il y a beaucoup d'exercices dans sa classe de grande maternelle"

Schuldenvrij
blijven

De verantwoordelijkheid van de leraar	De verantwoordelijkheid van de leerling	De verantwoordelijkheid van de leerling
De leerling moet de verantwoordelijkheid van de leerling overnemen. De leerling moet de verantwoordelijkheid van de leerling overnemen. De leerling moet de verantwoordelijkheid van de leerling overnemen.	De leerling moet de verantwoordelijkheid van de leerling overnemen. De leerling moet de verantwoordelijkheid van de leerling overnemen. De leerling moet de verantwoordelijkheid van de leerling overnemen.	De leerling moet de verantwoordelijkheid van de leerling overnemen. De leerling moet de verantwoordelijkheid van de leerling overnemen. De leerling moet de verantwoordelijkheid van de leerling overnemen.

het
systeem
van de
gemeente

Slecht
imago

Hij vindt dat veel mensen bij de gemeente geen passie hebben voor hun werk en alleen doen wat echt moet.

Wie mensen bij de gemeente zijn geweest en hen horen de afkeer af. Wie naar binnen en daar wil zijn, de die wil als de meest leuke zijn?

Je moet assertief zijn om geholpen te worden

Hij wil graag krijgen waar hij recht op heeft.

Hij vindt dat je zelf kunnen krijgen
waar je recht op hebt. Zeker als je zelf
altijd je plichten hebt voldaan.

“Je kan mijn rechten aanpakken, als je mijn plichten aanpak
de kan mijn rechten krijgen.”

Ingewikkeld systeem

Alles wat aflezing en toch is het repetitief	Ik heb veel afgelezen, ik heb veel gelezen	Wat heb ik gelezen?
Hij heeft van het ene boekje naar het andere gegaan. Hij begrijpt dit niet, want het is allemaal dezelfde afleiding. Is er geen communicatie?	Hij heeft afgelezen, hij heeft gelezen. Hij heeft veel gelezen van de gemeenre. Hij heeft gelezen van geboort, van wereld, van de mens.	Die mededelingen zijn niet, stonden die en hebben complexe formules. Het is niet het woord, het is niet het woord.
De aflezing is een aflezing, de aflezing is een aflezing. Het is een aflezing, het is een aflezing. Het is een aflezing, het is een aflezing. Het is een aflezing, het is een aflezing.	De aflezing is een aflezing, de aflezing is een aflezing. Het is een aflezing, het is een aflezing. Het is een aflezing, het is een aflezing. Het is een aflezing, het is een aflezing.	Hij is niet afgelezen, hij is niet afgelezen. Het is niet afgelezen, het is niet afgelezen. Het is niet afgelezen, het is niet afgelezen. Het is niet afgelezen, het is niet afgelezen.

Problemen door trage hulp

Waarom is het voor je goed?

Waar schillen mensen oplossen twee het lang duurt voordat je echt kan beginnen met aflossen. Dit zorgt voor stress.

Wat heb jij van deze? Het heeft het lang duurt voordat je echt kan beginnen met aflossen.

[illegible]

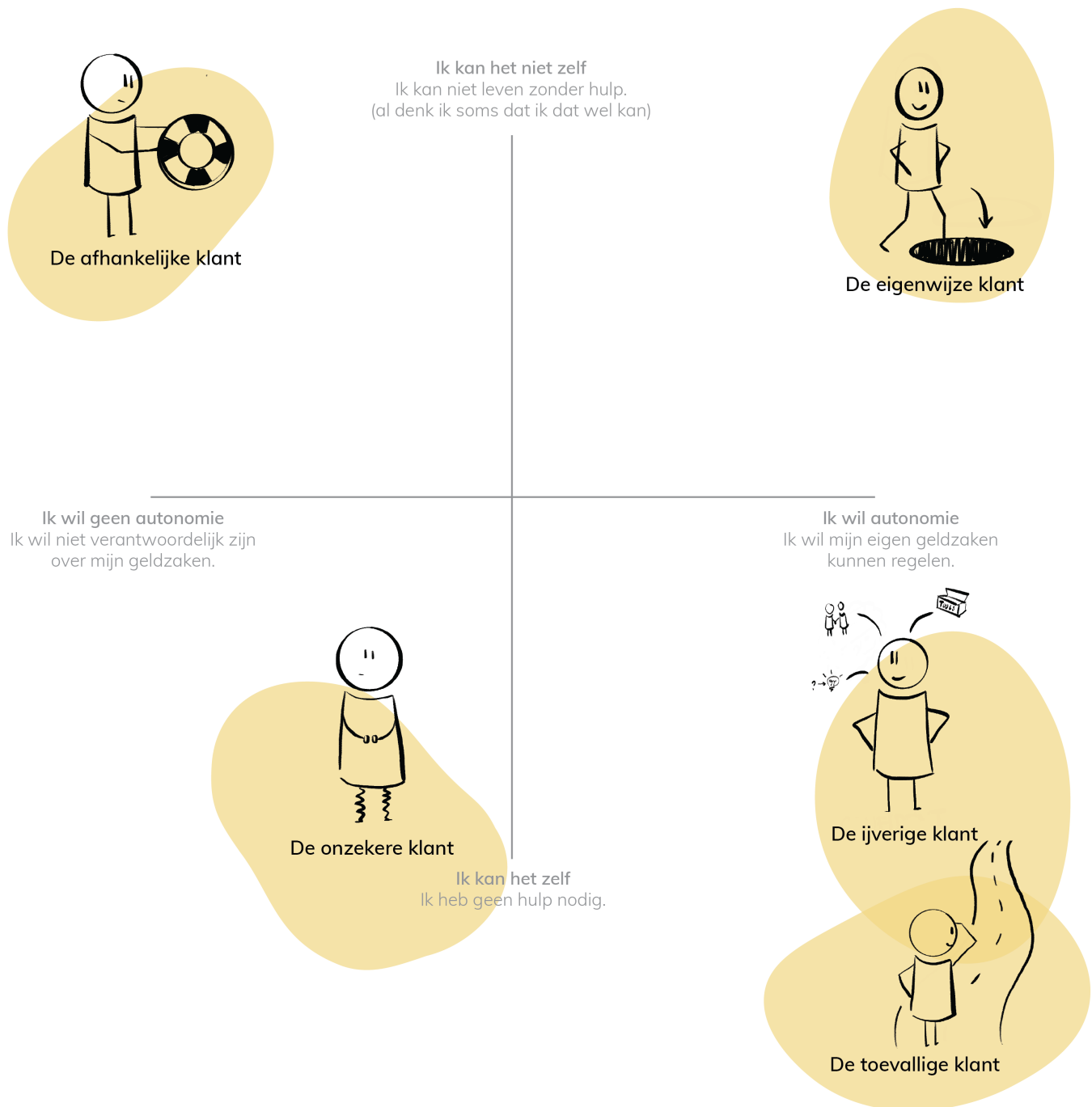
Hulp na SHV buiten gemeente

Steeds met een een vint Een vriend van hem is bekend met rechten bij de gemeente. Hij vraagt hem vaak dit/haar dingen naar hij wel kan vertellen. <i>Wat denk je dat hij eigenlijk aan met de schiedtentoonstelling te gaan?</i> <i>Hij vraagt om zijn vriend te helpen, die hem een beetje aan zijn kant wil hebben, maar dat is eigenlijk de laatste tijd te laat.</i>	Waarom een een prestatie van het kind hij is goed gefit met zijn een prestatie. Hij heeft het niet, maar als hij daarop een willen terugkomen is geld een laatste. <i>Wat wil terugkomen op hem, maar dat is eigenlijk de laatste tijd te laat.</i>
---	---

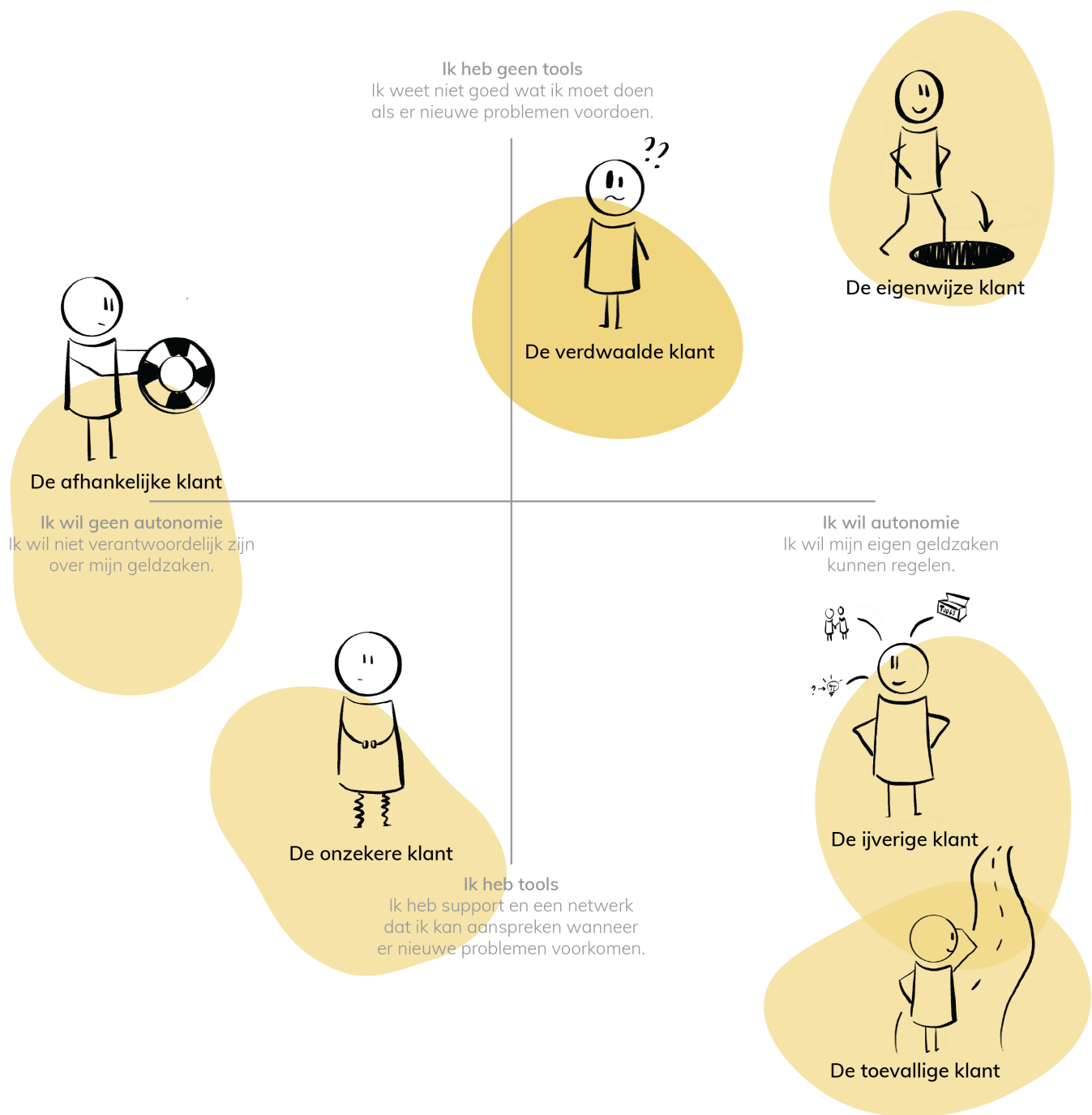
Appendix Q

Frameworks and journey map in Dutch

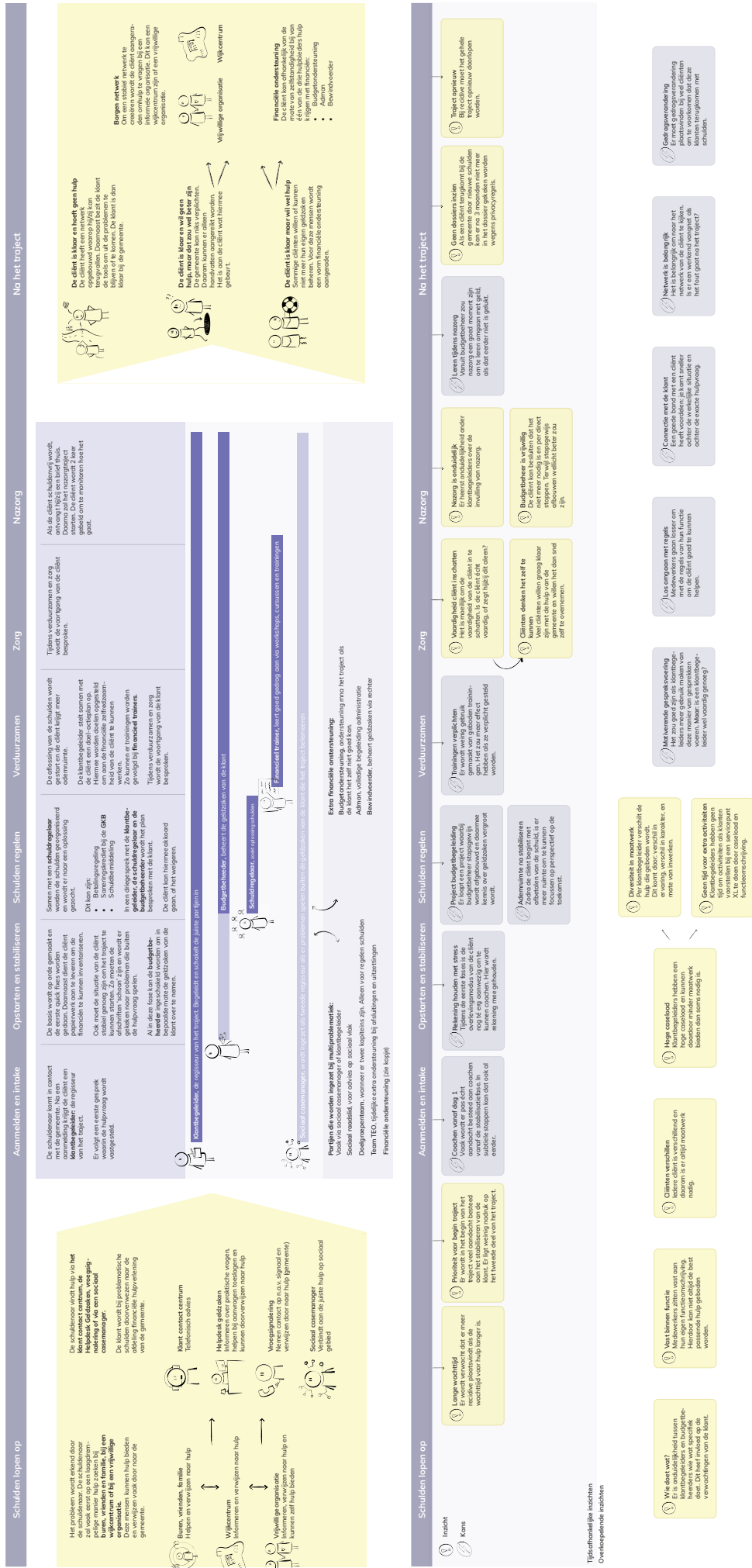
Framework 1: autonomie - het wel of niet zelf kunnen



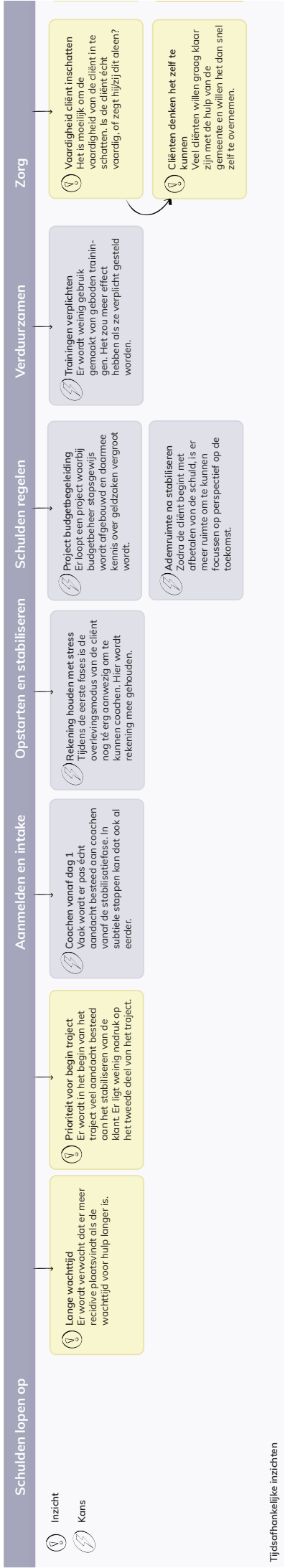
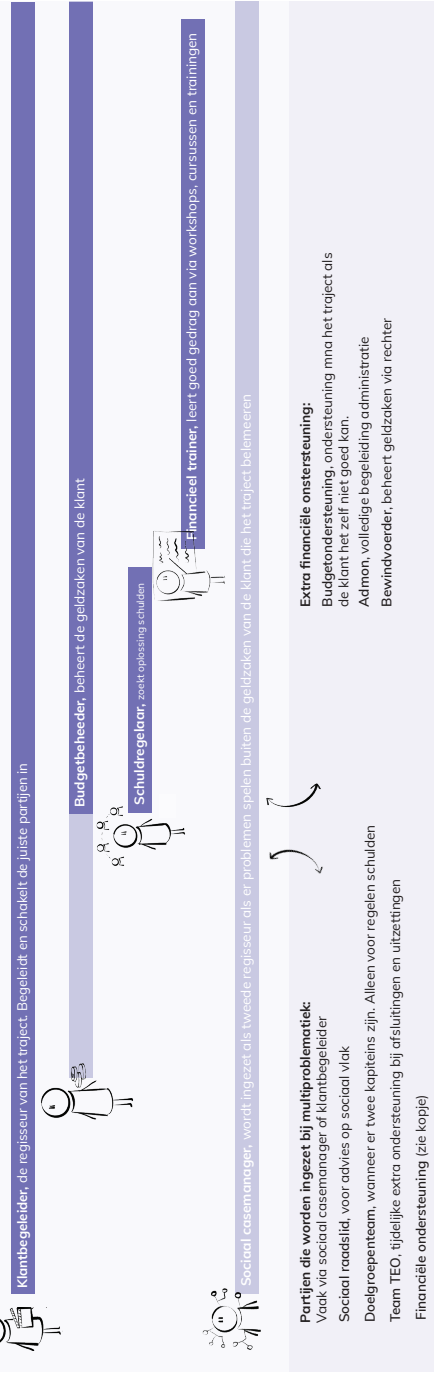
Framework 2: autonomie - wel of geen tools hebben om verantwoordelijk met geld om te kunnen gaan.



Journey map



Anmelden en intake	Opstarten en stabiliseren	Schulden regelen	Verduurzamen	Zorg
De schuldenaar komt in contact met de gemeente. Na een aanmelding krijgt de cliënt een klantbegeleider: de regisseur van het traject. Er volgt een eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld.	De basis wordt op orde gemaakt en de eerste quick fixes worden gedaan. Daarnaast dient de cliënt papierwerk aan te leveren om de financiën te kunnen inventariseren. Ook moet de situatie van de cliënt stabiel genoeg zijn om het traject te kunnen starten. Zo moeten de afschriften 'schoon' zijn en wordt er gekeken naar problemen die buiten de hulpvraag spelen. Al in deze fase kan de budgetbeheerder ingeschakeld worden om in bepaalde mate de geldzaken van de klant over te nemen.	Samen met een schuldsregelaar worden de schulden georganiseerd en wordt er naar een oplossing gezocht. Dit kan zijn: • Betalingsregeling • Saneringskrediet bij de GKB • Schuldbemiddeling In een driegesprek met de klantbegeleider, de schuldsregelaar en de budgetbeheerder wordt het plan besproken met de klant. De cliënt kan hiernaes akkoord gaan, of het weigeren.	De aflossing van de schulden wordt gestart en de cliënt krijgt meer ademruimte. De klantbegeleider stelt samen met de cliënt een doel-actieplan op. Hiermee worden doelen opgesteld om aan de financiële zelfredzaamheid van de cliënt te kunnen werken. Zo kunnen er trainingen worden gevolgd bij financieel trainers. Tijdens verduurzamen en zorg wordt de voortgang van de klant besproken.	Tijdens verduurzamen en zorg wordt de voortgang van de cliënt besproken.



Appendix R

Script first evaluation supervisors

Algemeen:

- consent form tekenen
- Per concept: uitleggen hoe het werkt, dan pas vragen erover stellen
- Doelen: checken hoe het concept ervaren wordt, hoe de inhoud ervaren wordt en of er achterban is voor het idee

Over het buddyconcept:

Eerst algemene vragen over eerste indruk, hoe het werkt en ingaan op verschillende onderdelen van het concept.

- Hoe zie je dat dit gebruikt kan worden?
- Wat zijn de voor- en nadelen?
- Hoe vind je het matchen van een buddy met een klant? Kun je daar meer over vertellen?
- Hoe denk je dat klanten op dit concept reageren? Kun je dat uitleggen?
- Denk je dat het verschil kan maken in de zelfredzaamheid van een klant? Waarom?

Afsluiten met wat ze ervan vinden, hoe dit invloed heeft op hun werk en wat ze eraan zouden veranderen.

Over de uitdagingkaarten:

- Wat zou je met een klant aan de hand van deze kaarten willen bespreken?
- Hoe zou zo'n gesprek verlopen? Kun je dat uitleggen?
- Hoe denk je dat klanten dit gaan gebruiken?
- Denk je dat het verschil kan maken in de zelfredzaamheid van een klant? Waarom?

Over het faciliteren van een laatste afspraak:

- Wat zou je motiveren om een laatste afspraak te organiseren met je klanten?
- Wat houdt je tegen?
- Wat is er vanuit de gemeente nodig om zoiets te normaliseren?
- Wat voor waarde kan het voor jouw werk toevoegen? (Klopt het dat het voldoende is?)
- Welke componenten zijn nodig voor zo'n gesprek?

- Over motivatie klantbegeleider
- Waarom ben je klantbegeleider geworden?
- Wat motiveert je in je werk?

Appendix S

Script first evaluation recipients

Doel sessie

Ik heb onderzoek gedaan, onder andere met interviews met jullie. Daaruit kwam dat het goed zou zijn om de menselijke maat binnen het proces terug te brengen. Daarnaast worden er handvatten gemist om hulp te vragen als iets mis gaat.

Twee ideeën

Daarom heb ik twee verschillende ideeën ontwikkeld tot concepten die ik graag aan jullie voorleg.

Beide ideeën hebben een ding gemeen: Er zal een afsluitende, fysieke, feestelijke afspraak zijn. In de periode daarna zal iets de burger ondersteunen om zelf het leven op te pakken en de juiste hulp te kunnen vinden als dat nodig is.

Vragen

- Hoe denk je over een afsluitende sessie?
- Wat zou je in zo'n gesprek willen bespreken?
- Wat zou niet werken?
- Voor dit gesprek zal je naar de gemeente komen. Wat vind je daarvan?
- Wat zou je motiveren om dat te doen?
- Hoe zou zo'n gesprek je kunnen helpen?

Intro kaartenset

Een manier om de afsluiting mee in te delen is door het aan de hand van een kaartenset te doen. Deze set zal je mee naar huis krijgen en is een gebaar vanuit de gemeente dat je trots mag zijn op je prestatie en dat je nu opnieuw kan beginnen.

In deze set zitten verschillende type kaarten die je samen met je klantbegeleider zal doorlopen. De bedoeling is dat het een positieve insteek heeft en je laat vooruitkijken naar een mooie toekomst.

- Kijk maar eens wat erin zit

Het doel van de set is om vooruit te kijken, te reflecteren en te vieren.

De set helpt na het afsluiten van de SHV als handvat om te weten wat je kan doen in bepaalde problemen.

De uitdagingkaarten zijn het belangrijkste. Deze zal je met de kb bespreken en de relevante uitkiezen. OP de achterkant staat uitgelegd hoe iemand anders succesvol met zo'n situatie om ging. Daarnaast kan je een filmpje kijken van de ervaring van zo'n persoon.

Vragen

- Wat is je eerste indruk van de set?
- Helpt het je om in te zien wat een mogelijk probleem zou kunnen zijn?
- Helpt het je om de juiste hulp te vinden?
- Wat vind je van de video's die je kan kijken?
- (hoe) Zou je de kaarten gebruiken na de SHV?
- Zou je ze gebruiken? Waarom wel of niet?
- Wat zou je motiveren om ze wel te gebruiken?

Over kaarten

- Hoe vind je de vragen die gesteld worden op de kaarten?
- Mis je iets? Is het goed, te weinig of te veel?
- Welke vragen zijn overbodig? Of wel ke vragen mis je juist?
- Zijn er uitdagingen die jullie zelf tegen zijn gekomen en zouden moeten worden toegevoegd aan de set?
- Wat zou een tip zijn die je bij de uitdaging kan voegen?

Concept buddies

Met dit concept zal er een soortgelijke laatste afspraak zijn, maar dan zal er een ervaringsdeskundige aansluiten. Dit wordt je buddy voor de maanden na de schuldhulpverlening.

- Doorlopen storyboard

Het doel van dit concept is wederom om te vieren, te reflecteren en

vooruit te kijken. Nu zal je de houvast die je als klant ervaart niet door de uitdagingkaarten ervaren, maar doordat je op pad gaat met een buddy. Door het uitwisselen van ervaringen en het delen van tips is het minder spannend om op eigen benen te gaan staan na de SHV. loop het boekje eens door.

Vragen

- Wat is je eerste indruk?
- Zou je willen optrekken met een buddy? Waarom wel of niet?
- Wat zou je fijn vinden aan een buddy?
- Wat zou je samen willen gaan doen?
- Vind je een buddy een toevoeging?
- (hoe) Zou je het boekje gebruiken na de laatste afspraak?

Over boekje

- Hoe vind je de vragen die gesteld worden in het boekje?
- Mis je iets? Kan er iets worden toegevoegd? Zo ja, wat?
- Helpen de kaarten om het boekje in te vullen?
- Hoe wel of niet? Waarom?
- Wat vind je van het persoonlijke kaartje dat op de muur kan worden gehangen?

In general

- Wat vind je van beide ideeën als je ze vergelijkt?
- Wat heeft je voorkeur?
- Wat trekt je het meest/minst? Waarom?
- Welke vorm trekt je meer? (boekje vs kaarten, buddy vs uitdagingen, cadeau vs kaartje op de muur)
- Denk je dat dit mensen gaat helpen om de tijd na de schuldhulpverlening schuldenvrij te blijven?
- Waarom wel of niet?
- Hoe zou je mensen kunnen motiveren om met deze kaarten/buddy bezig te zijn na de shv?
- Wat vind je van het inzetten van ervaringsdeskundigheid? (fysiek in de buddy of meer passief via de kaarten) Is dat iets dat je trekt? Waarom wel of niet?

Appendix T

Set-up reflection session with employees

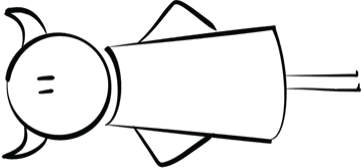
Tijd (min)	Activiteit	Nodig	Meegeven
5	Intro		
15	Intro project	Slides	heel kort over onderzoek, dan ontwerkdooel, dan het idee uitleggen
5	Moment voor vragen		
5	Uitleg activiteit 1: Rollenspel	Slides	Leef je in in je rol. Hoe zou die persoon zich voelen,...?
			Notulisten: schrijf de belangrijke dingen op je notitievel. Bedenk welk inzicht jij het belangrijkste vindt, zodat je die aan het einde kan delen met de groep.
10	Uitvoeren rollenspel	Kaartenset voor ieder groepje, rollenkaartjes, papier voor notulisten	
5	inzicht	A3 voor ieder inzicht	kort! ledere groep 1-2 inzichten
10	Pauze	koffie/thee etc	
5	Uitleg activiteit 2: The devil's advocate	Slides, flipover, duivelkaartjes, post-its, markers, tape	
			Niet het concept afbranden, maar vanuit eigen perspectief bekijken wat wel en niet werkt
10	Groepjes maken en kritische vragen/positieve kanten bedenken		Eén kritische vraag per ronde. Weerleggen met positieve inzichten
5	Ronde 1		Eén kritische vraag per ronde. Weerleggen met positieve inzichten
5	Ronde 2		Een persoon presenteert kort de belangrijkste punten
5	Uitkomsten presenteren aan andere groepjes	Flipover met kaartjes erop	
5	(Eventueel: stipstemmen)	Flipover met kaartjes erop, stippen	
5	Uitleg activiteit 3: uitzoemen	post-its, flipovers, markers	
	Zelf nadenken. Opschrijven op post-its. Dan opplakken op flipover bij de juiste vraag	post-its, markers	
10	Plenaire bespreken + reflecteren	flipovers	Wat vinden jullie belangrijk? Wat zijn quick fixes en waar mag meer aandacht naartoe?
5	Afsluiten		

115

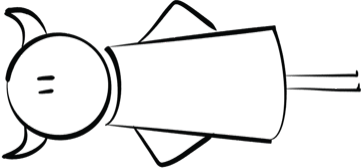
Appendix U

Materials session employees: devil cards

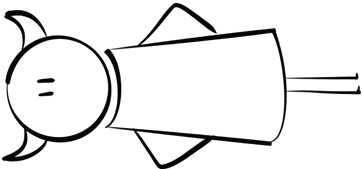
Mijn kritische vraag is:



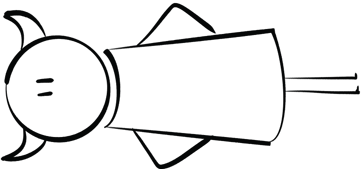
Mijn kritische vraag is:



Mijn kritische vraag is:

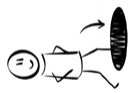


Mijn kritische vraag is:



Appendix V

Materials session employees: role play cards

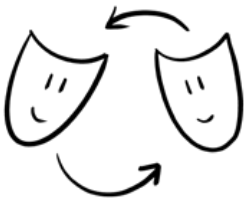
De zoekende klant • Voelt zich vandaag verward • Wil graag hulp, maar is het vertrouwen in het systeem langzaam kwijt geraakt. • Deze klant is bang om terug te vallen in nieuwe problemen.  "de klantbegeleider verwijst naar de sociale dienst om te kijken of ze een extra budget kunnen geven." "De sociale dienst kan niks. Die helpen niet maar verwijzen alleen door."	Klantbegeleider van de zoekende klant  De zoekende klant is: • Verward • Deze klant wil graag hulp, maar is het vertrouwen in het systeem kwijt geraakt. • Deze klant is bang om terug te vallen in nieuwe problemen.
De afhankelijke klant • Voelt zich vandaag nerveus • Vindt het heel spannend om klaar te zijn met de begeleiding. • Heeft doorlopende begeleiding nodig.  "Ik vind het fijn om daar nog steeds bij te lopen, omdat ik dan niet de belangrijke dingen vergeet. Het geeft rust". Over ook na het traject nog bij budgetbeheer te lopen	Klantbegeleider van de afhankelijke klant  De afhankelijke klant is: • Nerveus • Vindt het heel spannend om klaar te zijn met de begeleiding. • Heeft doorlopende begeleiding nodig.
De eigenwijze klant • Voelt zich vandaag afwachtend • Is op de laatste afspraak omdat het moet. • Heeft een passieve houding tegenover hulp.  "Voor dit soort problemen kom ik niet bij de gemeente. Ik wil het eerst zelf proberen." - Over een nieuwe schuld	Klantbegeleider van de eigenwijze klant  De eigenwijze klant is: • Afwachtend • Is op de laatste afspraak omdat het moet. • Heeft een passieve houding tegenover hulp.
De zoekende klant • Voelt zich vandaag verward • Wil graag hulp, maar is het vertrouwen in het systeem langzaam kwijt geraakt. • Deze klant is bang om terug te vallen in nieuwe problemen.  "de klantbegeleider verwijst naar de sociale dienst om te kijken of ze een extra budget kunnen geven." "De sociale dienst kan niks. Die helpen niet maar verwijzen alleen door."	Klantbegeleider van de zoekende klant  De zoekende klant is: • Verward • Deze klant wil graag hulp, maar is het vertrouwen in het systeem kwijt geraakt. • Deze klant is bang om terug te vallen in nieuwe problemen.

Appendix W

Materials session employees: note sheets

Notulen rollenspel

Dit gebeurde er:



Dit ging goed:

Dit ging minder goed:

Dit miste ik in het gesprek:

Dit miste ik in de kaartenset:

[illegible]

Appendix Y

Scripts for final evaluations

Supervisors

Nodig:

- Kaartjes
- A3 praatplaat
- routekaartboekje
- Uitleg voor begeleiders

Dit is een pakketje dat je het gehele traject samen met de klant zal gebruiken. Er zit een kaart in waarop alle afspraken duidelijk zijn en waarop je kunt zien waar in het traject je bent. Dit is niet mijn eigen project, maar iets waar andere ontwerpers mee bezig zijn. Ik haak daarop in met mijn ontwerp.

Ook krijg je een setje kaarten die tijdens het traject aangevuld zullen worden.

Gedurende het traject zullen alleen de gele, groene en paarse kaarten aan bod komen. In het pakketje van de klant zitten dan ook alleen die kaarten.

Gedurende het traject zal je de doelenkaarten en succeskaarten invullen samen met de klant.

Er komt een afsluitende afspraak. Daarin wordt teruggekeken op het traject dmv de gele en groene kaarten. Daarnaast kijken jullie naar de toekomst adhv twee nieuwe typen kaarten. De kaarten die aangeven wat er kan gebeuren en kaarten waarop je de mensen om de klant heen kan vastleggen. Tijdens de laatste afspraak kun je de praatplaat gebruiken om het gesprek structuur te geven.

Kun je eens doen alsof ik een klant ben tijdens de laatste afspraak?

Eerst samen een doel opstellen en daarna de afspraak heel kort naspelen. In ongeveer 5 minuten het product gebruiken.

Ik ben tijdens deze evaluatie benieuwd naar:

- Ik ben benieuwd naar hoe je dit zou inzetten met jouw klanten.
- Wat drempels zijn en wat juist heel goed werkt voor jou en je klanten.
- Met wie zou je dit gebruiken/welk deel.
- De interventie past in de workflow van de supervisor, of het vol-doening geeft en of het invulling geeft aan de fase nazorg.

5 min Ik heb een paar vragen over wat je hiervan vindt.

- Wat vind je zelf van het product? Wat is je eerste reactie?
- Hoe vind je het dat deze kaarten tijdens het traject gebruikt worden?
- Hoe denk je over een afsluitende afspraak?
- Vind je dat fijn? of juist niet? Waarom?
- Wat vind je van de inhoud van deze afspraak?

5 min Over de vorm

- Wat vind je ervan dat het kaartjes zijn?
- Wat vind je van de verschillende soorten kaartjes?
- Wat vind je ervan dat je een video kunt kijken?
- Hoe vind je de hoeveelheid kaartjes en vragen? Mist er iets of is het te veel?
- Hoe vind je de stijl? Past het bij jou? Is het kinderlijk of juist saai?

20 min Gebruik door begeleider

- Zou je het gebruiken?
- Waarom wel of niet?
- Wat zou je motiveren om het te gebruiken?
- Moet er iets veranderen voor jou om dit te kunnen gaan gebruiken?
- Zijn er bepaalde onderdelen die je wel of niet zou gebruiken?
- Hoe zou je het gebruiken?
- Eerst de kaarten tijdens het traject
- Dan de laatste afspraak
- Kun je me heel kort door een dergelijk laatste gesprek leiden?
- Wat vind je van de praatplaat?

- Zou je die gebruiken?
- Hoe zou je hem gebruiken?
- Wat vind je van de stijl van de plaat?
- Wat vind je van de uitleg bij de praatplaat?
- Is het nodig? Zou je het gebruiken? Waarom wel of niet?
- Wat verwacht je dat goed gaat in het gebruik tussen jou en de klant?
- Waar verwacht je wrijving/moeilijkheden?
- Zou je het het liefst met al je klanten gebruiken? Waarom wel of niet?
- Met wat voor type klanten zou je het wel gebruiken? En voor welke klanten niet? Waarom?
- Zou je kunnen inschatten voor wie je het wel en niet zo gebruiken?
- Zou je delen van de tool gebruiken voor sommige mensen?

10 min Algemeen

- Past het bij de workflow?
- past het bij de jou?
- past het binnen je werk als begeleider?
- Wat vind je ervan om het traject samen af te sluiten?
- Geeft het invulling aan nazorg voor jou?
- Had je al invulling?
- Goede invulling, of te veel invulling?
- Zou je het fijn vinden om een afsluitende afspraak te hebben en dit te gebruiken?
- Wat bevat het meest aan het ontwerp?
- Wat bevat het minste aan het ontwerp?
- Losse vragen:
- Zijn er situaties die aan de blauwe kaarten toegevoegd kunnen worden?

Recipients

Nodig:

- Kaartjes
- A3 praatplaat
- routekaartboekje

Voorafgaand

- Wie was je klantbegeleider?

Ik ga nu een paar vragen stellen, zodat we de kaarten even in het echt kunnen gebruiken. We zullen een kort rollenspel doen, om het product te leren kennen. Hierbij zal ik doen alsof ik je klantbegeleider ben. Eerst doen we alsof we nog in het traject zitten. Daarna zal zogenaamd een mini laatste afspraak plaatsvinden. Hier zullen we de kaarten ook kort bij gebruiken.

Als we daarmee klaar zijn zal ik vragen stellen over hoe je het gebruik van de kaarten vond en hoe je verwacht dat dit zou werken voor jou.

We zijn nu in het traject

Dit is een pakketje dat je het gehele traject zal gebruiken. Er zit een kaart in waarop alle afspraken duidelijk zijn en waarop je kunt zien waar in het traject je bent. Daarnaast krijg je een setje kaarten die tijdens het traject aangevuld zullen worden. Zo heb je in het begin de basis informatie kaarten en doelen kaarten.

- Wat was een doel waar je aan hebt gewerkt? Kun je de kaart invullen?
- Wat is een succes dat je hebt behaald? Kun je de kaart invullen?

J

e hebt het traject succesvol afgerond! Je hebt alle schulden afgelost en daarom word je gevraagd om nog één keer naar de gemeente toe te komen om een afsluitende afspraak te hebben.

Tijdens de afsluitende afspraak

- Gefeliciteerd! Het is je gelukt om schuldenvrij te worden. Wat een knappe prestatie.

- Eerst zullen we terugkijken op het traject. Welke doelen heb je behaald en waar ben je trots op?
- We gaan ook naar de toekomst kijken.
- Waar kijk je naar uit?
- Wat vind je nog lastig? Zijn er dingen waar je tegenop kijkt of waar je bang voor bent?
- Is er een blauwe kaart die je aanspreekt? Waarom?
- Samen naar de kaart en video kijken
- Is er iets anders waarvan je verwacht dat het zou kunnen gebeuren? Waarom?
- Je vertelde dat je met wat dingen nog moeite hebt. Zijn er nog meer dingen?
- Zijn er mensen om je heen, zoals je buurman/vrouw, familie of vrienden die je daarmee zouden kunnen helpen?
- Schrijf deze mensen op de rode kaarten
- Dat was hem! Ik wil je graag nog een cadeaubon geven als blijk van waardering. Daarnaast geeft ik je graag deze bundel met kaarten. Je kunt ze straks thuis gebruiken als iets niet helemaal goed gaat.

Ik heb nog een paar vragen over wat je hiervan vindt.

- Wat vind je zelf van het product? Wat is je eerste reactie?
- Hoe vind je het dat deze kaarten tijdens het traject gebruikt worden?
- Hoe denk je over een afsluitende afspraak?
- Vind je dat fijn? of juist niet? Waarom?
- Wat vind je van de inhoud van deze afspraak?
- Weet je hoe je de kaarten kunt gebruiken als je thuis bent?
- Kun je uitleggen hoe je dat zou doen?
- Zou je de kaarten überhaupt gebruiken denk je? Waarom wel of niet?
- Heeft het invloed dat je de kaarten al het gele traject gebruikt?
- Zou je het fijn vinden om nu zo'n setje te hebben? Waarom wel of niet?
- Denk je dat deze kaarten je kunnen helpen? Hoe zouden ze helpen?
- Zou je sneller hulp zoeken?
- Welke kaarten helpen je daar het beste bij?
- Hoe zou je de kaarten gebruiken om hulp te vinden bij een bepaald probleem?
- Welke kaarten verwacht je dan het meest te gebruiken? Waarom?
- Helpt het je om in te zien dat er een probleem is?

Over de vorm

- Wat vind je ervan dat het kaartjes zijn?
- Wat vind je van de verschillende soorten kaartjes?
- Wat vind je ervan dat je een video kunt kijken?
- Hoe vind je de hoeveelheid kaartjes en vragen? Mist er iets of is het te veel?
- Hoe vind je de stijl? Past het bij jou? Is het kinderlijk of juist saai?

Losse vragen:

- Zou je het fijn vinden om feedback te geven aan de begeleider? (Net zoals dat je begeleider dat nu bij jou doet aan het einde van het traject)
- Zijn er situaties die aan de blauwe kaarten toegevoegd kunnen worden?

Quality employee

Nodig:

- Kaartjes
- A3 praatplaat
- routekaartboekje
- Uitleg voor begeleiders

Dit is een pakketje dat het gehele traject samen met de klant gebruikt zal worden. Er zit een kaart in waarop alle afspraken duidelijk zijn en waarop de begeleider en klant kunnen zien waar in het traject de klant zich bevindt. Dit is niet mijn eigen project, maar iets waar andere ontwerpers mee bezig zijn. Ik haak daarop in met mijn ontwerp. Ook krijgt iedere klant een setje kaarten die tijdens het traject aangevuld zullen worden.

Gedurende het traject zullen alleen de gele, groene en paarse kaarten aan bod komen. In het pakketje van de klant zitten dan ook alleen die kaarten. Het is de bedoeling dat de doelenkaarten en succeskaarten samen met de klant worden ingevuld.

Er komt een afsluitende afspraak. Daarin wordt teruggekeken op het traject dmv de gele en groene kaarten. Daarnaast wordt er naar de toekomst gekeken adhv twee nieuwe typen kaarten. De kaarten die aangeven wat er kan gebeuren (blauw) en kaarten waarop je de mensen om de klant heen kan vastleggen (paars). Tijdens de laatste afspraak kun je de praatplaat gebruiken om het gesprek structuur te geven.

- Wat vind je ervan?

Algemeen

- Denk je dat dit gebruikt kan gaan worden? Waarom wel of niet?
- Wat voor reactie verwacht je van begeleiders en hoofden? Kun je dat uitleggen?

Implementatie

- Wat moet er veranderen om het te kunnen gebruiken?
- Aan het systeem zoals het nu is en aan het concept
- Hoe verwacht je dat het geadopteerd kan worden door begeleiders?
- Wat is daarvoor nodig?
- Wat hebben hoofden nodig om het gebruik van de tool aan de begeleiders over te dragen?
- Hoe zou je het aanpakken: Aan de professional laten om in te zetten? Of gewoon 'verplichten'?
- Op welke manier denk je dat het het beste gebruikt gaat worden?

Hoe gaat het bij andere projecten?

- Hoe is de dynamiek tussen hoofden, begeleiders en klanten?
- Hoe worden nieuwe dingen op dit moment geïmplementeerd?
- Wie zijn daarbij betrokken?
- Wie maakt uiteindelijk de keuze dat iets gebruikt gaat worden?
- Hoe lang duurt zo'n traject en wat zijn de gebruikelijke stappen?

Appendix Z

Final design: card types

Final design: card types

Belangrijk voor mij

Dit zijn plekken waar ik heen kan gaan voor hulp die bij mij past:

.....

kan mij helpen met:

.....

.....

.....

.....

.....

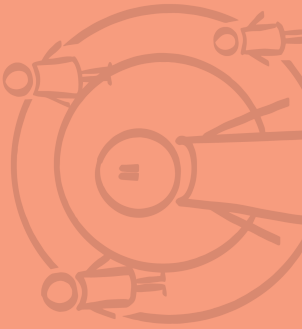
kan mij helpen met:

.....

.....

.....

.....



Wie kan mij helpen?

Ik word graag geholpen met...

Bijvoorbeeld iemand om je heen, of een organisatie in de buurt.

.....

kan mij hiermee helpen.

De andere stappen om
het te bereiken zijn:

2.

3.

4.

Dit is de grootste uitdaging:

De eerste stap om het te halen is:

.....

Dit doel gaat over:

☐ wonen ☐ zorg ☐ gezondheid

☐ schulden ☐ spaargeld ☐ opleiding

☐ inkomen ☐ sociale contacten

Zoveel vertrouwen heb ik in het halen van dit doel:

1 ————— 5

Geen vertrouwen Veel vertrouwen

A stylized line drawing of a person running up a steep hill, carrying a flag. The person is depicted in a simple, bold line style, and the hill is represented by a single, sweeping line. The overall image is in a light green color scheme.

Note: alle QR codes verwijzen naar een voorbeeldvideo over toeslagen.

Hier vind ik advies

Voor vragen of zorgen over geld ga je naar:

- **Helpdesk Geldzaken**
De afspraak is vertrouwelijk en duurt 1 uur.
Je kan een afspraak maken via:
www.denhaag.nl/geld-en-schulden/helpdesk-geldzaken/

Voor advies en informatie over inkomen, zorg en/of welzijn ga je naar:

- **Advies & Informatie balie**
Je kan langskomen op stadsdeelkantoren:
Spui 70 of Leyweg 813
Bekijk www.denhaag.nl/nl/zorg-en-onders-teuning/advies-en-informatiebalie/ voor informatie over of je een afspraak moet maken en wat je mee moet nemen.

Voor telefonisch advies bel je naar:

- Klantenservice SZW
070 3537500



Belangrijke datums

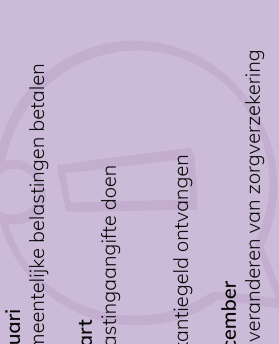
Januari
Gemeentelijke belastingen betalen

Maart
Belastingaangifte doen

Mei
Vakantiegeld ontvangen

December
Evt veranderen van zorgverzekering

Dit moet ik zelf niet vergeten:



Ingewikkelde brieven

Ik begrijp een brief niet. Wat kan ik doen?



Dit kan ik doen:

Zelf doen:
Een app op leessimpel.nl kan helpen
Download de app op: leessimpel.nl
Volg de instructies en gebruik deze voor de brief

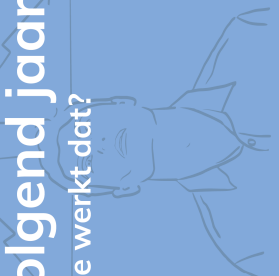
Extra hulp nodig?
Bij de advies&informatiebalie bij jou in buurt kun je advies vragen.
Dit is gratis en vertrouwelijk.
Je hoeft geen afspraak te maken.

Uitleg in de video
Scan de QR code voor uitleg over wat je kan doen.



Toeslagen

Ik krijg minder toeslag volgend jaar. Hoe werkt dat?



Dit kan ik doen:

Zelf doen:
Ga naar belastingdienst.nl voor informatie over waarom je toeslag minder wordt.
Hier kan je ook wijzigingen in je inkomen doorgeven.
belastingdienst.nl > wijzigingen doorgeven en toeslag aanvragen

Extra hulp nodig?
Bij **Helpdesk Geldzaken** kunnen ze helpen met het maken van een overzicht van je inkomen en uitgaven.

Uitleg in de video
Scan de QR code voor uitleg over hoe het werkt.



Note: alle QR codes verwijzen naar een voorbeeldvideo over toeslagen.

Ik moet belastingaan gifte doen. Hoe werkt dat? Belastingaangifte	Dit kan ik doen: Zelf doen: Belastingaangifte doen in Den Haag gaat online via belastingdienst.nl. Je logt in met je DigiD, volgt de instructies en vult je gegevens in. Extra hulp nodig? Je kunt ook een balieafpraak maken via afspraken.belastingdienst.nl  Uitleg in de video Scan de QR code voor uitleg over hoe het werkt.
Ik heb een boete gekregen. Wat kan ik doen? Boete gekregen	Dit kan ik doen: Zelf doen: Als de boete onterecht is, kun je daar iets mee doen. Je kunt online bezwaar maken bij de organisatie die de boete heeft gegeven. Extra hulp nodig? Het Juridisch Loket Den Haag biedt gratis juridisch advies en kunnen je helpen bij het opstellen van een bezwaarschrift.  Uitleg in de video Scan de QR code voor uitleg over hoe het werkt.
Ik kan niet al mijn rekeningen betalen. Wat kan ik doen? Kan niet alle rekeningen betalen	Dit kan ik doen: Zelf doen: Belangrijkste rekeningen eerst: Betaal als eerste de vaste lasten, zoals huur, gas, water, en zorgverzekering. Extra hulp nodig? Het Sociaal wijkteam in Den Haag kan je helpen bij geldproblemen en verwijst je door naar passende hulp. - Bel 14070 en vraag om doorverbonden te worden met het team in jouw stadsdeel.  Uitleg in de video Scan de QR code voor uitleg over hoe je dit kunt oplossen.
Ik stel het betalen van facturen uit. Wat helpt om dat niet te doen? Betalen uitstellen	Dit kan ik doen: Zelf doen: Het helpt om automatische betalingen in te stellen, een budgetplan te maken en in je agenda te schrijven wanneer je een factuur moet betalen. Extra hulp nodig? Je kunt een buddy krijgen die je kan helpen met het ordenen van geldzaken en het betalen van facturen. Neem contact op met SchuldhulpMaatje, Stek of Humanitas.  Uitleg in de video Scan de QR code voor uitleg over hoe het werkt.

Note: alle QR codes verwijzen naar een voorbeeldvideo over toeslagen.

Ik krijg mijn inkomen ruim voor mijn uitgaven.  Wat kan ik doen? Verschillende datums inkomen en uitgaven	Dit kan ik doen: Zelf doen: Google: potjes maken bankrekening + [vul jouw bank in]. Klik op de pagina en bekijk de uitleg. Per bank kunnen de stappen verschillen. Extra hulp nodig? Ga langs bij een vestiging van Wijkz in de buurt. Je kunt een afspraak maken met iemand die helpt bij het maken van de potjes.  Uitleg in de video Scan de QR code voor uitleg over wat je kan doen.
Ik krijg mijn inkomen ruim voor mijn uitgaven. Wat kan ik doen?	Dit kan ik doen: Hier moet ik op letten: Pensioenregeling: Bekijk je pensioenregeling om te weten wanneer je met pensioen kunt gaan en hoeveel pensioen je krijgt. AOW: Ken de AOW-leeftijd en vraag op tijd je AOW-uitkering aan bij de Sociale Verzekeringsbank. Financieel plan: Maak een plan voor je pensioenjaren, inclusief spaargeld. Zorgverzekering: Controleer of je zorgverzekering nog past bij je behoeften na pensionering. Extra hulp nodig? Ouderenadviseurs van welzijnsorganisaties zoals SeniorenService Den Haag of Zebra Welzijn kunnen advies geven.  Uitleg in de video Scan de QR code voor uitleg over wat je kan doen.
Ik ga bijna met pensioen. Wat moet ik regelen? Ik ga met pensioen	Dit kan ik doen: Hier moet ik op letten: Zorgverzekering: Binnen 4 maanden na de 18e verjaardag moet een kind een zorgverzekering hebben. Studiefinanciering: Vraag studiefinanciering aan als je kind gaat studeren. Bijbaan en belastingen: Help je kind met belastingzaken als ze een bijbaan hebben. Verzekeringen: Regel verzekeringen als je kind uit huis gaat. Extra hulp nodig? Het Jongerenloket kan helpen met vragen over studiefinanciering, zorgverzekering en huisvesting. Bel 14070 of ga lang bij een van de locaties.  Uitleg in de video Scan de QR code voor uitleg over wat je kan doen.
Mijn kind gaat naar de middelbare school. Wat moet ik regelen?	Dit kan ik doen: Hier moet ik op letten: Schoonkosten: Controleer de kosten zoals schoolgeld en leermiddelen. Zoek naar financiële ondersteuning of subsidies voor gezinnen met een laag inkomen. Benodigheden: Zorg ervoor dat je kind alle nodige schoolspullen heeft, zoals boeken en schriften. Kijk of de school gratis of goedkope materialen aanbiedt. Vervoer: Denk na over hoe je kind naar school zal gaan. Onderzoek opties voor goedkope openbaar vervoer of schoolvervoer. Extra hulp nodig? De school van je kind kan helpen met gratis of goedkope schoolspullen en informatie over subsidies voor schoolkosten.  Uitleg in de video Scan de QR code voor uitleg over wat je kan doen.
Mijn kind gaat naar de middelbare school. Wat moet ik regelen?	Dit kan ik doen: Hier moet ik op letten: Schoonkosten: Controleer de kosten zoals schoolgeld en leermiddelen. Zoek naar financiële ondersteuning of subsidies voor gezinnen met een laag inkomen. Benodigheden: Zorg ervoor dat je kind alle nodige schoolspullen heeft, zoals boeken en schriften. Kijk of de school gratis of goedkope materialen aanbiedt. Vervoer: Denk na over hoe je kind naar school zal gaan. Onderzoek opties voor goedkope openbaar vervoer of schoolvervoer. Extra hulp nodig? De school van je kind kan helpen met gratis of goedkope schoolspullen en informatie over subsidies voor schoolkosten.  Uitleg in de video Scan de QR code voor uitleg over wat je kan doen.
Mijn kind gaat naar de middelbare school. Wat moet ik regelen?	Dit kan ik doen: Hier moet ik op letten: Schoonkosten: Controleer de kosten zoals schoolgeld en leermiddelen. Zoek naar financiële ondersteuning of subsidies voor gezinnen met een laag inkomen. Benodigheden: Zorg ervoor dat je kind alle nodige schoolspullen heeft, zoals boeken en schriften. Kijk of de school gratis of goedkope materialen aanbiedt. Vervoer: Denk na over hoe je kind naar school zal gaan. Onderzoek opties voor goedkope openbaar vervoer of schoolvervoer. Extra hulp nodig? De school van je kind kan helpen met gratis of goedkope schoolspullen en informatie over subsidies voor schoolkosten.  Uitleg in de video Scan de QR code voor uitleg over wat je kan doen.

Ben je op zoek naar hulp? Hier staan alle belangrijke organisaties waar je advies kan vragen.

Ook alle belangrijke datums kun je hier vinden.



Belangrijke info

Belangrijke info

Belangrijke info



Mijn succes



Mijn succes

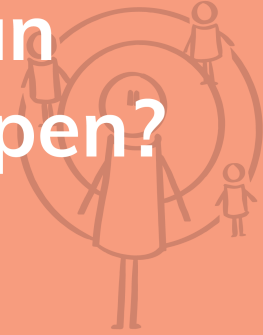
Het is belangrijk om het te vieren als je een doel haalt.

Alle behaalde doelen kun je hier toevoegen.



Mijn succes

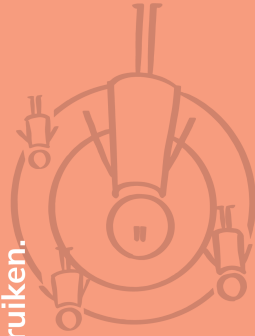
Wie kan mij helpen?



Wie kan mij helpen?

Sommige mensen om je heen kunnen je ook goed helpen.

Zoek contact met een van de mensen op de kaartjes als je hulp kan gebruiken.



Wie kan mij helpen?

Soms gebeuren er onverwachte dingen. Weet je niet wat je dan moet doen? Bekijk dan deze kaarten. Ze kunnen helpen om een probleem op te lossen.

Ze vertellen je:

- hoe je met het probleem om kan gaan
- wie of wat hulp kan bieden
- wat je kunt verwachten van de hulp

Wat kan er gebeuren?

Wat kan er gebeuren?

Wat kan er gebeuren?

Een nieuwe start

Grip op een schuldenvrij leven



Al jouw doelen kun je hier vinden.

Heb je een nieuw doel? Voeg die dan hier toe.

Mijn doelen

Mijn doelen

Mijn doelen



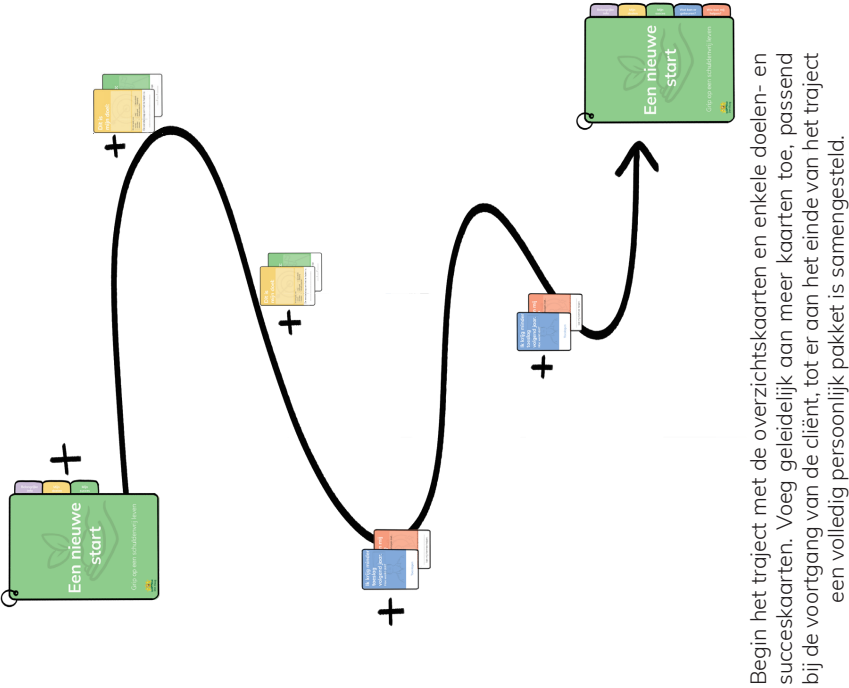
Appendix AA

Final design: instruction booklet

Instructie

Een nieuwe start
Grip op een schuldenvrij leven
Kaartenbundel nazorg

Kaarten ontwikkeld voor financiële zelfredzaamheid na schuldhulpverlening.



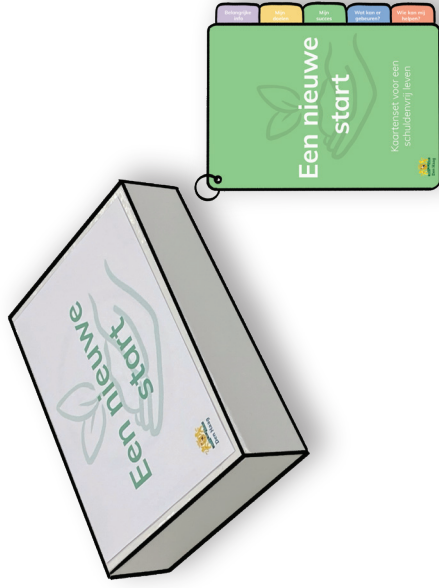
Doel van de set

Deze set is bedoeld om de cliënt handvatten te bieden na het schuldverleningstraject om financieel zelfredzaam te worden. Door de set gedurende het gehele traject te gebruiken, leert de cliënt wat mogelijke uitdagingen zijn en hoe daarmee omgegaan kan worden.

Tijdens een laatste fysieke afspraak, kan er geëvalueerd worden over hoe het traject is gegaan, hoe de cliënt naar de toekomst kijkt en wat mogelijke (nieuwe) uitdagingen kunnen zijn. Door de kaartenset stap voor stap aan te vullen met kaarten die voor de cliënt gelden, wordt deze geheel persoonlijk en kan de cliënt beter inschatten wat er moet gebeuren bij een nieuw probleem.

In dit instructieboekje staat beschreven waar de set uit bestaat en hoe deze ingezet kan worden. Iedere cliënt en begeleider is anders en daarom kan de manier waarop het ingezet wordt verschillen.

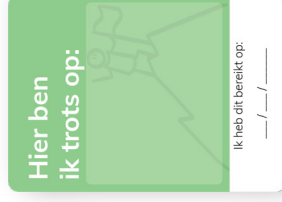
Inhoud set



- Doosje met kaartenbundel, routekaart en pen
- Praatplaat voor tijdens de laatste afspraak
- Instructieboekje



Kaarten met een overzicht van de belangrijkste hulpinstanties en data. Inclusief een kaart waarop alle relevante hulpbiëders geschreven kunnen worden.



Kaarten waarop behaalde successen van de cliënt geschreven kunnen worden.



Kaarten met situaties erop omschreven die de cliënt kunnen overkomen. Inclusief uitleg over hoe de cliënt met de situatie om kan gaan in tekst en in video.



Kaarten waarop de doelen van de cliënt geschreven kunnen worden.

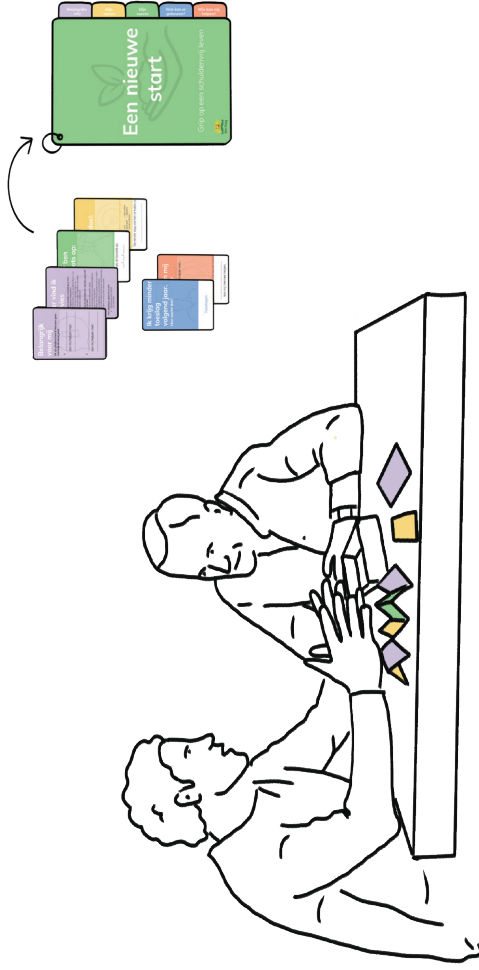


Kaarten waar mensen of organisaties opgeschreven kunnen worden die de specifieke cliënt kunnen helpen.



Tabbladen om de kaarten te kunnen ordenen in de bundel.

Gebruik van de set



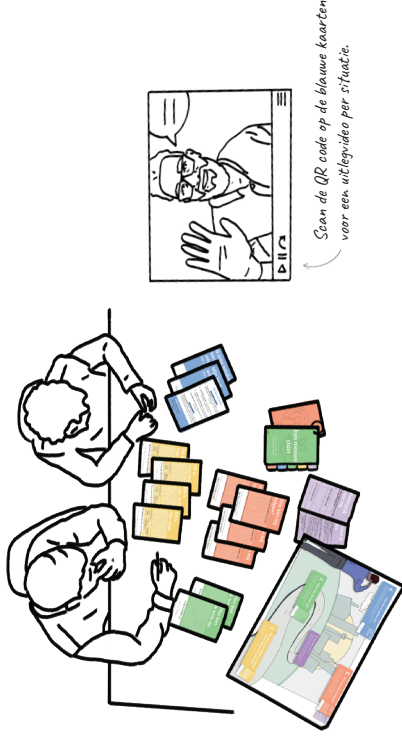
Tijdens het traject

De kaartenset wordt tijdens fysieke afspraken met de cliënt gebruikt en geleidelijk aangevuld, passend bij de voortgang van de cliënt. Afhankelijk van de cliënt kunnen de eerste doelenkaarten worden geschreven na het opstellen van het plan van aanpak. De geschreven doelenkaarten worden als eerste toegevoegd aan de bundel.

Zodra er doelen gehaald worden, kunnen deze successen worden vastgelegd op de groene succeskaarten. Ook deze worden dan toegevoegd aan de bundel, wat motiverend zal werken voor de cliënt.

Gedurende de tweede helft van het traject kunnen de blauwe en rode kaarten worden ingezet. Het moment waarop de kaarten worden geïntroduceerd kan per cliënt verschillen. De blauwe kaarten omschrijven (probleem)situaties die zich kunnen voordoen en hoe de cliënt daarmee om kan gaan. Het is belangrijk dat de cliënt kaarten krijgt met situaties die bij die persoon passen. Deze kaarten kunnen besproken worden tijdens de afspraken, zodat de cliënt weet hoe de kaarten werken en wat de cliënt kan doen in zo'n situatie.

De rode kaarten bieden de mogelijkheid om personen uit de sociale cirkel, of passende organisaties op te schrijven. Door te kijken naar wat de cliënt nodig heeft, kunnen passende mensen of organisaties op de kaarten worden beschreven. Als deze zijn toegevoegd aan de bundel heeft de cliënt een compleet overzicht van wanneer, waar, en wat voor hulp gevonden kan worden.



Scan de QR code op de blauwe kaarten voor een uitlegvideo per situatie.

Laatste afspraak op kantoor

De laatste afspraak is bedoeld om terug te kijken op het traject, te vieren dat het is gelukt om schuldenvrij te worden en om vooruit te kijken naar mogelijke uitdagingen die de cliënt kan tegenkomen. Als tijdens het traject alle soorten kaarten gebruikt zijn, kan tijdens het laatste gesprek beoordeeld worden of de cliënt deze begrijpt en zelfstandig kan toepassen. Indien nodig kunnen extra kaarten of uitleg worden geboden.

Tijdens deze afspraak kan de praatplaat worden gebruikt als leidraad voor het gesprek. Aan de hand van deze plaat kunnen de verschillende kaarten uit de set chronologisch besproken worden. Aan het einde van de afspraak is het goed om nog een laatste keer te checken of de cliënt alle relevante kaarten bezit, en of de kaarten op de juiste manier zijn ingevuld.

Op de volgende pagina staat de gedachte achter iedere stap op de praatplaat beschreven.



Na het traject

De cliënt heeft nu een volledige kaartenset die gebruikt kan worden als er problemen voordoen tijdens en na het traject.

Na de laatste afspraak is het goed om nog 1 a 2 keer na te bellen, om te checken hoe het met de cliënt gaat. Ook tijdens belafspraken kan er verwezen worden naar specifieke kaarten in de kaartenset van de cliënt.

De laatste afspraak

1. Waar heb je aan gewerkt?

De cliënt heeft tijdens het traject aan doelen gewerkt.

Tijdens het begin van de laatste afspraak is het goed om **terug te kijken op deze doelen** en daarmee samen met de klant te reflecteren op hoe het traject is gegaan.

2. Waar ben je trots op?

Tijdens het traject zijn verschillende successen bereikt. De mijlpalen die nog niet op een kaart staan kunnen tijdens de laatste afspraak worden toegevoegd.

Tijdens de laatste afspraak kan er teruggekeken worden op de behaalde mijlpalen. Dit is iets waar de klant trots op mag zijn.

Terugkijken op de behaalde successen kan bijdragen aan een feestelijk einde van het traject.

3. Waar kijk je naar uit?

Na het reflecteren aan het begin van de afspraak kun je samen met de cliënt vooruit kijken naar de toekomst.

Hoe ziet de cliënt de toekomst voor zich? En heeft de cliënt er zin in, of kijkt hij/zij ergens tegenop?

Door deze vragen te stellen kunnen dingen bovenkomen waar je als begeleider advies over kan geven, of een passende kaart voor kan geven.

4. Wat kan er gebeuren?

De cliënt heeft veel geleerd tijdens het traject. Toch is het aannemelijk dat er na het traject iets fout kan gaan. Per cliënt kan dit verschillen.

Het is goed om tijdens de laatste afspraak een laatste keer te kijken naar wat 'uitdagingen' zijn voor de cliënt. Denk bijvoorbeeld aan dat iemand niet digitaal vaardig is en daardoor problemen krijgt met het overmaken van geld.

Er bestaan kaarten over algemene situaties en tijdsgebonden situaties. Het is de bedoeling dat er een aantal 'uitdagingen' specifiek voor de cliënt worden uitgekozen. Deze worden samen besproken. Ook is het goed om de persoonlijke video over de 'uitdaging' samen te kijken. Hiermee krijgt de cliënt een beter beeld bij hoe een specifiek probleem opgelost kan worden en wat er precies gebeurt wanneer de klant een partij om hulp vraagt.

2. Waar vraag je trots op?

De cliënt kan na het traject terugvallen op deze kaarten als handvat om zelf problemen op te lossen.

5. Wie kunnen je helpen?

Deze kaarten kunnen tijdens het traject of tijdens de laatste afspraak ingezet worden om **te kijken wie de cliënt kunnen helpen**.

Dit kunnen mensen uit de sociale cirkel of specifieke organisaties zijn.

Voorbeelden:

- De buurvrouw kan helpen met digitale bankzaken.
- Helpdesk Geldzaken kan helpen met belastingaangifte.
- Bij Wijkz kan iemand meekijken met wat je kan doen met ingewikkelde brieven.

Bekijk waar de cliënt zelf moeite mee heeft (bijvoorbeeld de uitdagingen die geïdentificeerd zijn tijdens de vorige stap) en bevestig of er mensen zijn die bij die specifieke dingen kunnen ondersteunen.

Schrijf per kaart op wie waarmee kan helpen, om een helder overzicht te creëren waar de klant na het traject op terug kan vallen.

Er is een paarse overzichtskaart waarop alle organisaties staan die de specifieke cliënt kunnen helpen. Het is goed om te checken of deze kaart nog klopt.

6. Einde afspraak, en nu?

De laatste afspraak is ervoor bedoeld om samen met de cliënt terug te kijken op het traject en laatste handvatten te bieden zodat de cliënt het zelf kan oppakken als de hulp van de gemeente er niet meer is.

Daarnaast is het mooi om een **feestelijk** moment van de afspraak te maken. Zowel de cliënt als begeleider mogen trots zijn op deze prestatie! Er kan een persoonlijk kaartje en cadeau toegevoegd worden aan het pakket van de cliënt om het moment nog feestelijker te maken.

Het is aan te raden om in ieder geval **na 3 maanden nog een keer met de klant te bellen** om te kijken hoe het gaat.

1. Hoe vond je de afgelopen jaren? Waar heb je aan gewerkt?

Hoe heb jij je afgelopen jaren ervaren?

Begeleider

Appendix BB

Final design: infographic

