Laaggeletterdheid en schulden

Volkskredietbank Noord-Oost Groningen

Even voorstellen

vkb
Volkskredietbank Noord-Oost Groningen

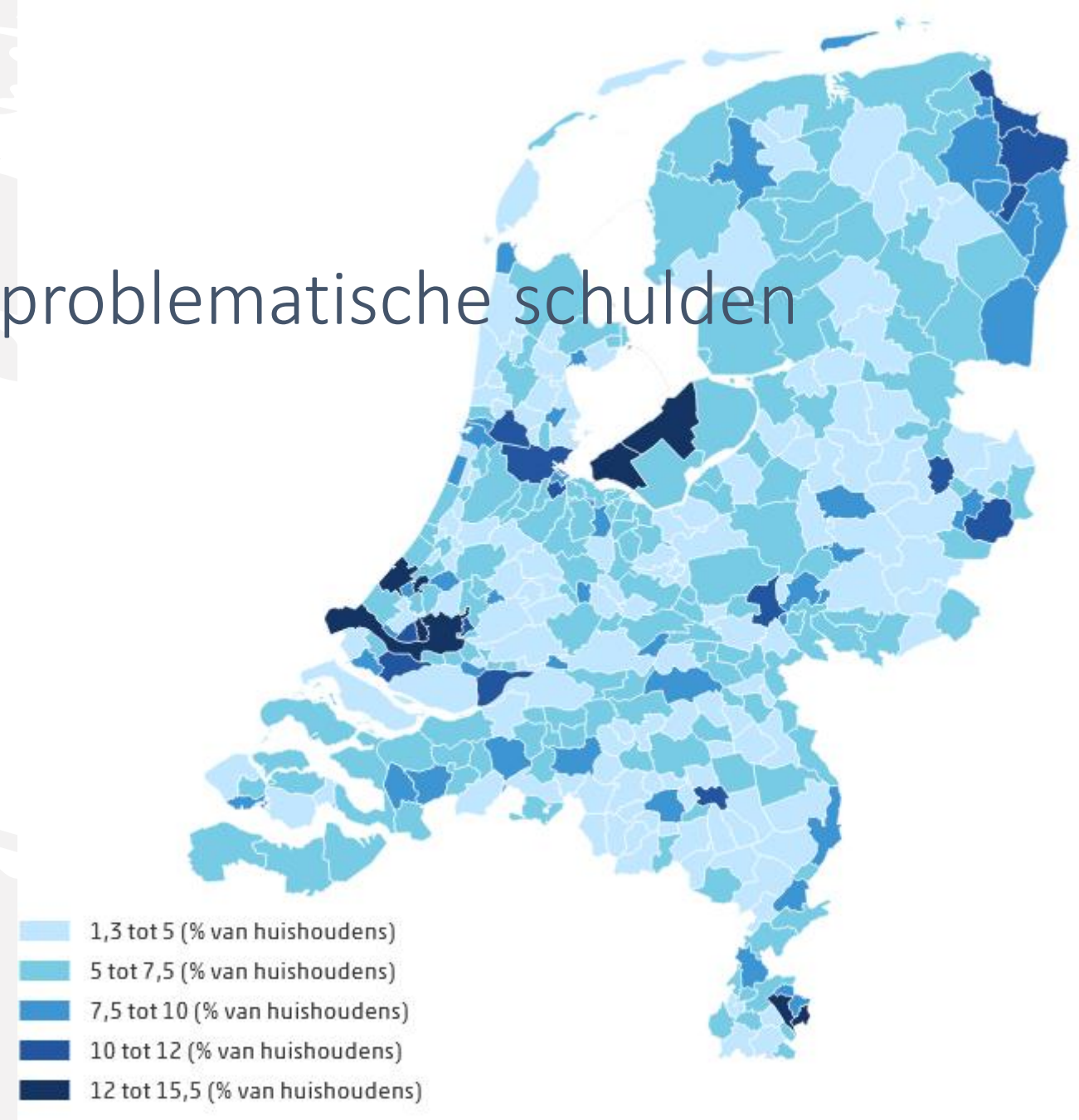
Ons werkgebied: gemeente Eemsdelta, Het Hogeland, Oldambt, Pekela en Veendam

Feiten over schulden op een rij

- Ruim een half miljoen huishoudens heeft risicovolle schulden, d.w.z. ze staan rood, kunnen rekeningen niet betalen, hebben een creditcard-schuld
- 10 procent van de Nederlandse huishoudens heeft ernstige betalingsproblemen
- 5 miljoen mensen hebben geen spaargeld
- De gemiddelde schuld is 12,8 duizend euro

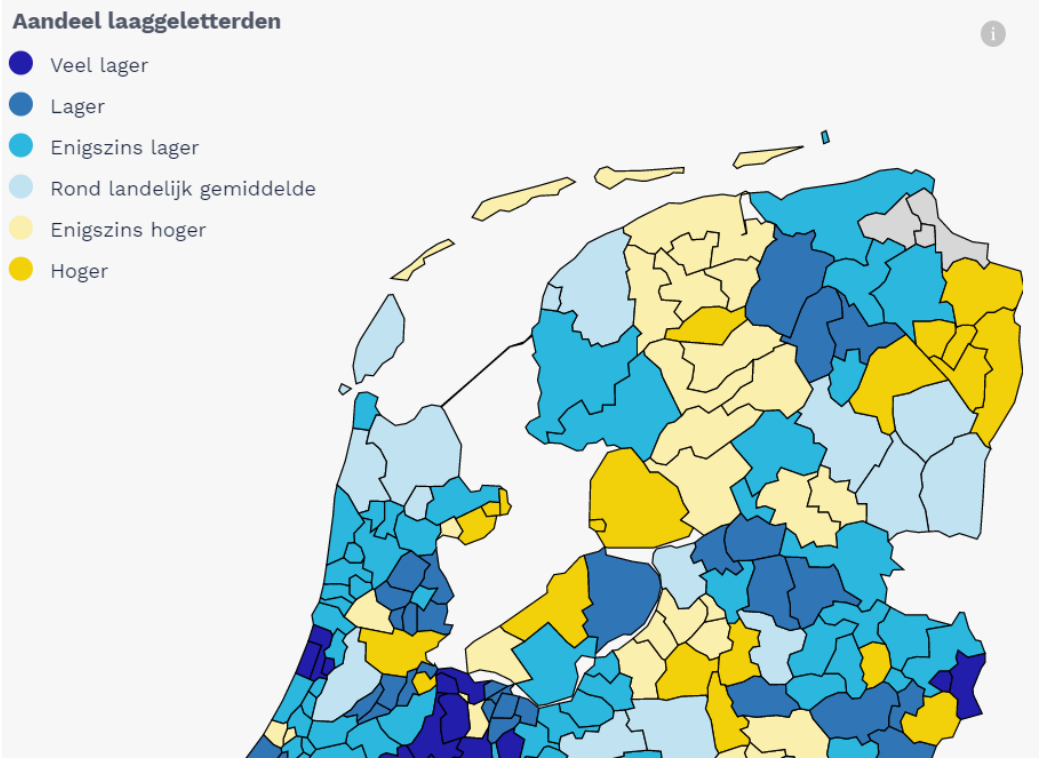
Volkskredietbank Noord-Oost Groningen

Geregistreerde problematische schulden



11,9% van de bevolking tussen de 16 en 65 jaar is laaggeletterd

16% van de bevolking tussen de 16-65 jaar is laaggeletterd in de omgeving van Oost-Groningen



Waarom is aandacht voor laaggeletterdheid in de schuldhulpverlening zo belangrijk?

- **50% van alle mensen met schulden is laaggeletterd!**
- Een gebrek aan lees- en rekenvaardigheden kunnen schulden veroorzaken maar ook het oplossen in de weg staan
- Lees en rekenvaardigheden zijn onmisbaar voor een stabiele financiële situatie
- Als de klant ons beter begrijpt heeft dit een positieve effect op het hele proces van de schuldhulpverlening
- Minder voortijdig uitval tijdens de schuldhulpverlening
- Doorvroeg te screenen op laaggeletterdheid kunnen we actief doorverwijzen
- We willen meer dan alleen schulden oplossen. Daarmee worden inwoners met schulden niet alleen financieel zelfredzamer, maar helpen we hen ook op andere gebieden verder
- We willen structurele oplossingen bieden

vkb
Volkskredietbank Noord-Oost Groningen

Waarom moeilijk als het makkelijk kan?

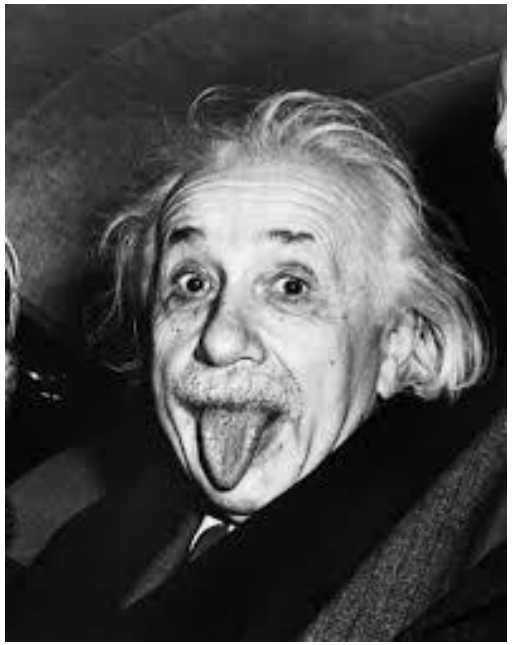
- “Ik kreeg een brief van de Woningbouwvereniging dat mijn toeslag veranderde. Ik dacht dat ik €240,00 minder zou krijgen en heb ontzettend gepiekerd. “Hoe kom ik nu rond?” Ik heb er nachten niet van geslapen. Toen ik de brief met een familielid las, bleek dat de huurtoeslag niet meer rechtstreeks werd overgemaakt, maar dat ik het op mijn rekening kreeg en dan zelf moest overmaken. Dat had ik niet begrepen. De slapeloze nachten waren dus voor niets geweest.

- Met een brief over een uitkering ging het precies hetzelfde. Ik snapte het niet. Kreeg ik nu wel of niet die uitkering? Er stonden heel veel moeilijke woorden in. Pas op de tweede bladzijde stond iets over een uitkering, maar snappen deed ik het niet.

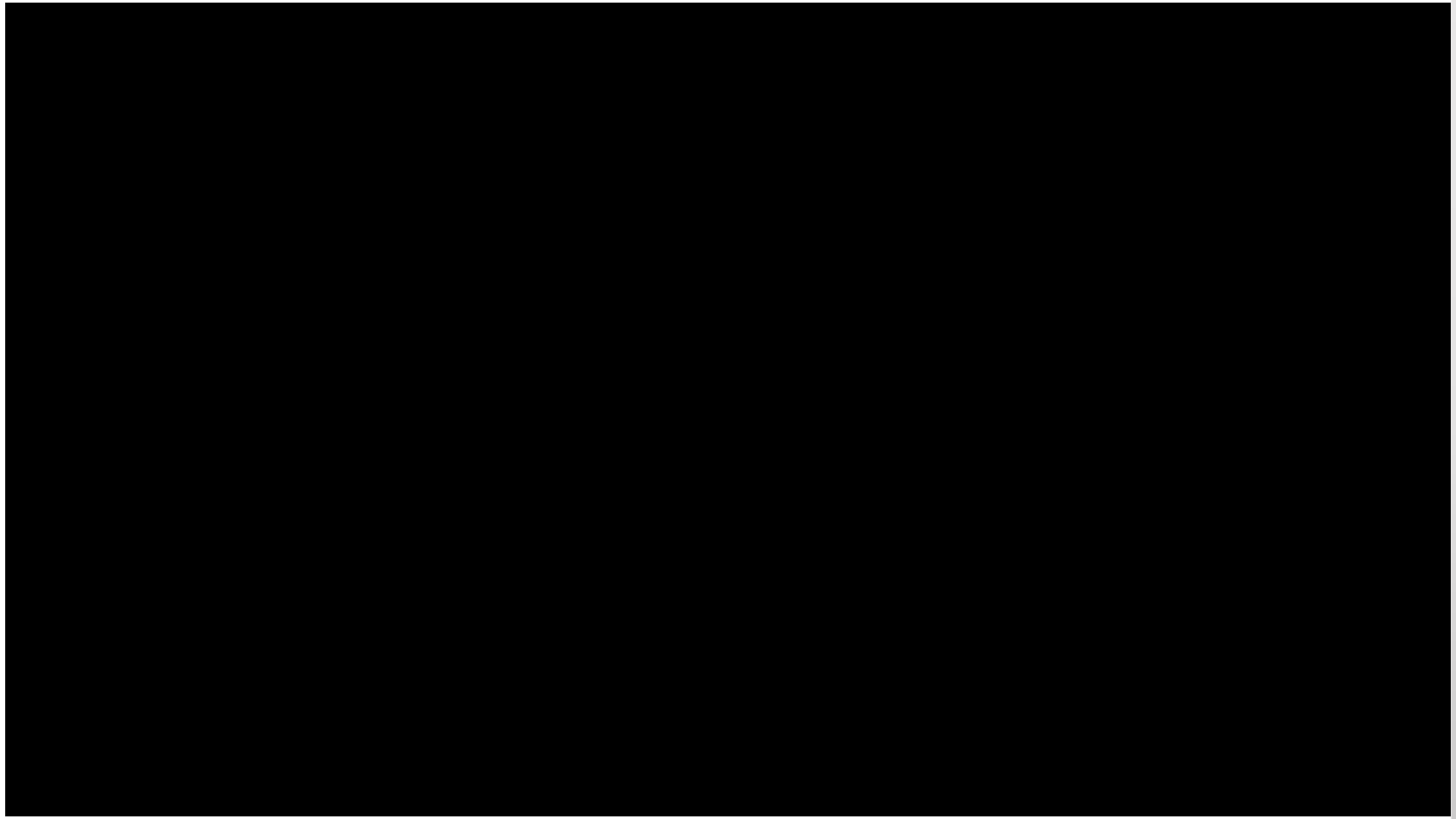
Ik geef dan ook altijd de tip om de brief te beginnen met de mededeling of je nu wel of niet een uitkering krijgt. Zo van: U krijgt een uitkering of u krijgt de uitkering niet. Dan weet je waar je aan toe bent.

Albert Einstein zei het een eeuw geleden al;

‘Iedereen kan zaken ingewikkelder maken. Maar als je dingen niet eenvoudig kunt uitleggen, dan begrijp je het zelf niet goed genoeg.’



Vera taalambassadeur



De Volkskredietbank?

Spant zich in voor laaggeletterdheid?!?

Volkskredietbank Noord-Oost Groningen

vkb
Volkskredietbank Noord-Oost Groningen

Ons kenmerk	In behandeling bij	Afdeling	Uw kenmerk

Betreft: Uw inkomen is nog niet (volledig) naar de VKB overgemaakt

Geachte heer, mevrouw,

U heeft onlangs een overeenkomst tot budgetbeheer ondertekend en daarbij machtigingen om u inkomsten naar de Volkskredietbank Noord-Oost Groningen (VKB) over te laten maken ten guns van uw budgetbeheerrekening. Deze zijn door de VKB doorgestuurd naar de organisaties waarv inkomsten ontvangt.

Uw vaste lasten zijn opgenomen in het budgetplan om betaald te gaan worden via de VKB.

Wij constateren dat uw inkomsten nog niet (volledig) zijn binnengekomen. Hierdoor is het niet m lijk om alle betalingen voor u te verrichten.

Wij gaan er op dit moment vanuit dat de overboeking van uw inkomsten en de verwerking van d machtiging tot ontvangst van uw inkomen elkaar hebben gekruist. Wij rekenen erop dat de volge maand al uw inkomsten, zoals ook afgesproken in de budgetbeheersovereenkomst, gestort wor bij de VKB zodat wij de met u afgesproken betalingen kunnen verrichten.

Tot het moment dat uw inkomsten bij de VKB binnenkomen, blijft u zelf verantwoordelijk voor de ling van de vaste lasten.

Wat verwachten wij van u?

- Ontvangt u nog inkomsten op uw eigen rekening?
  - Maak het bedrag over naar de VKB: **NL09BNGH0285064665** (BIC: BNGHNL2(o.v.v. **relatienummer**
  - Informeer uw budgetconsulent hierover.
- Heeft u op uw eigen rekening ook geen inkomsten binnen gekregen?
  - Uw inkomsten zijn nog niet overgemaakt door de betalende organisatie en zulle nenkort overgemaakt worden.
  - Neem contact op met uw werkgever of uitkeringsinstantie waardoor de vertragir ontstaan.
  - Informeer uw budgetconsulent hierover.

Ons kenmerk	In behandeling bij	Afdeling	Uw kenmerk

Tot het moment dat uw inkomsten volledig op uw budgetrekening binnenkomen, wordt uw huishoud-geld, zoals besproken tijdens het intakegesprek, nog niet overgemaakt. Het bedrag wat u nog op uw eigen bankrekening ontvangt kunt u hiervoor gebruiken.

Vertrouwende u voldoende geïnformeerd te hebben.

Hoogachtend,

Mevr. S.E. Smit
Directeur

Deze brief is vervaardigd door een geautomatiseerd proces en daarom niet voorzien van een handtekening.

Volkskredietbank Noord-Oost Groningen

Wat zegt de laaggeletterde zelf

Vraag er gewoon naar. Zoals je iemand vraag of hij een rijbewijs heeft!

"Als ik als laaggeletterde tijdens een gesprek niet kan vertellen dat ik laaggeletterd ben, dan kom ik waarschijnlijk niet meer terug."

"Dan krijg ik weer zo'n brief met van die lange zinnen en moeilijke woorden en dan denk ik al snel; laat maar..."

"Ik moest op zo'n formulier heel veel vakjes en klommen invullen. Dat was zo moeilijk; het lukte gewoon niet."

"Dan bel ik terug en vraag om uitleg, zeggen ze 'daar ben ik niet voor'. Ja, dan bel ik ook niet meer...."

Volkskredietbank Noord-Oost Groningen

Nóg dieper in de schulden omdat je niet goed kunt lezen ?!?

Volkskredietbank Noord-Oost Groningen

Wat vinden wij belangrijk?

- Dat mensen die moeten hebben met lezen en schrijven ons kunnen begrijpen en wij hun
- Dat we veel begrijpelijker (eenvoudiger) communiceren in woord en op papier
- Nauwe samenwerking met ketenpartners
- Getrainde medewerkers in het herkennen en omgaan met laaggeletterdheid
- Getrainde medewerkers in het begrijpelijk schrijven
- Elk team heeft een teamlid dat verantwoordelijk is voor het onderwerp laaggeletterdheid
- Actief aanmelden bij taalhuizen
- Contextgerichte vragen inbedden in alle revelante werkprocessen

vkb
Volkskredietbank Noord-Oost Groningen

Maar vooral:

De Toekomst is van iedereen!

Basisvaardigheden zijn *cruciaal* (moeilijk woord voor belangrijk)!

Volkskredietbank Noord-Oost Groningen