

# TOOLKIT gespreksvoering

---

*“Blijf in verbinding  
met laaggeletterden.”*

---

laaggeletterdheid binnen  
schuldhulpverlening

# 1. BEWUSTWORDING

De eerste stap om contact te maken met laaggeletterden, is beter weten wat laaggeletterdheid is. Misschien houd je hier onbewust al rekening mee in je dagelijkse manier van werken. Met de volgende informatie krijg je een beter beeld van laaggeletterdheid. Zo kun je hopelijk meer grip krijgen op een situatie die tot nu toe nog ‘op de automatische piloot’ ging. Misschien blijkt hiermee de volgende “ongemotiveerde” cliënt wel gewoon een laaggeletterde.

Dit gedeelte van de toolkit bestaat uit de volgende onderdelen:

- Wat is laaggeletterdheid?
- Feiten over laaggeletterdheid
- Herkenbare situaties
- Veelgebruikte excuses
- Schulden & Laaggeletterdheid

## WAT IS LAAGGELETTERDHEID?

### Wat is laaggeletterdheid?

In Nederland hebben 2,5 miljoen volwassenen moeite met lezen, schrijven en/of rekenen. Vaak hebben zij ook moeite met digitale vaardigheden.

Dat heeft grote impact op hun persoonlijke leven. Als je niet goed kunt lezen, schrijven en/of rekenen, vind je minder snel een baan, kun je minder gezond leven en heb je minder grip op je geldzaken.

### Wat kan lastig zijn voor een laaggeletterde cliënt?

- brieven, rekeningen en contracten begrijpen
- formulieren lezen en invullen
- post sorteren
- omgaan met digitale post [e-mails]
- DigiD aanvragen en gebruiken
- [financiële] administratie bijhouden
- [toekomstige] uitgaven en ontvangsten berekenen
- toeslagen aanvragen of wijzigen
- jouw verhaal begrijpen, de lijn van jouw verhaal vasthouden
- jouw opdrachten begrijpen en uitvoeren
- afspraken nakomen (op de juiste datum en tijd)

# FEITEN OVER LAAGGELETTERDHEID

## Basisvaardigheden

Taal-, reken- en digitale vaardigheden noemen we ook wel de basisvaardigheden. Mensen die laaggeletterd zijn, zijn geen analfabeet. Ze kunnen wel lezen, schrijven en rekenen, maar niet op het eindniveau vmbo of niveau mbo 2/3. Dat is het niveau dat volgens de overheid nodig is om volwaardig mee te kunnen doen in de maatschappij.

## Feiten en cijfers:

- Nederland telt 2,5 miljoen laaggeletterden.
- Een groot deel van cliënten in schuldhulpverlening is laaggeletterd. <sup>1</sup>
- Laaggeletterdheid komt veel vaker voor onder mensen met geldproblemen; 50,3% van de onderzochten bij Kredietbank Nederland en Syncasso valt in de risicogroep voor laaggeletterdheid<sup>2</sup>
- 57% heeft een betaalde baan. <sup>3</sup>
- Van alle laaggeletterden met een baan is 54% tot 57% autochtoon. <sup>4</sup>
- Laaggeletterden leven 2 tot 3 keer zo vaak (6,2% vs. 2,5%) langdurig, langer dan 3 jaar, in armoede. <sup>5</sup>
- Bijna 100.000 mensen leven in armoede door laaggeletterdheid. <sup>6</sup>
- Een tekort aan rekenvaardigheden is een sterke voorspeller voor armoede op de lange termijn. <sup>7</sup>

## HERKENBARE SITUATIES

### Wat zie je of merk je?

De kans is klein dat jouw laaggeletterde cliënt uit zichzelf vertelt dat hij of zij niet goed kan lezen of rekenen. Soms is er ook sprake van schaamte. Hoe kun jij als hulpverlener zien of iemand lezen of rekenen lastig vindt? Of niets begrijpt van digitale post? Wat doet of laat jouw cliënt? Wat zie of herken jij? Wat zijn signalen?

### Een cliënt...

- ...komt vaak te laat of komt niet opdagen.
- ...reageert nooit of gebrekkig op mailtjes.
- ...maakt nooit aantekeningen.
- ...brengt een ongeordende stapel post mee, ook dichte enveloppen.
- ...vult niets in op formulieren, neemt ze het liefst mee naar huis.
- ...beweegt niet met ogen over een tekst.
- ...gaat niet precies in op jouw vraag of ontwijkt vragen.
- ...vraagt uitleg over dingen die makkelijk na te zoeken of na te lezen zijn.
- ...vertelt niet uit zichzelf wat wellicht ook belangrijk is voor jou om te weten.

## VEELGEBRUIKTE EXCUSES

### Schaamte en excuses

Binnen de schuldhelpverlening is schaamte een bekend fenomeen. Laaggeletterdheid zorgt vaak voor een extra gevoel van schaamte. In Nederland gaan we er vanuit dat iedere volwassene kan lezen en schrijven. Dat maakt het moeilijk voor laaggeletterden om te 'bekennen' dat ze moeite hebben met deze vaardigheden. Het gevolg: een groot repertoire aan excuses om hun problemen te verbergen.

Laaggeletterden zeggen zelf onder andere de volgende excuses paraat te hebben als ze iets moeten lezen of schrijven.

### Veelgebruikte excuses

“

1. Sorry, ik ben mijn bril vergeten.
2. Oh, ik dacht dat die afspraak morgen was!
3. Kunt u dit voor mij invullen? Ik schrijf zo onleesbaar.
4. Nee, ik lees nooit, de televisie geeft informatie genoeg.
5. Ik ben mijn leesbril vergeten, kunt u zeggen wat er staat?
6. Dat formulier vul ik thuis wel in.
7. Die hoofdpijn gaat maar niet over.
8. Ik kan niet lezen omdat ik woordblind ben.

”

## SCHULDEN & LAAGGELETTERDHEID

### Laaggeletterdheid zorgt voor stress

Schulden en laaggeletterdheid leveren dubbele stress op. Mensen functioneren daardoor minder goed en leven meer bij de dag. Overzicht houden, emoties reguleren en in actie komen is een dagelijkse strijd.

De stroom aan brieven, formulieren en e-mails in een traject begrijpen, onthouden en ordenen, is voor hen een grote uitdaging. Houd daar rekening mee als je hen helpt.

### Wat laaggeletterden zelf zeggen:

- *“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...”*
- *“Als je de eerste brief eindelijk begrijpt, weet je dat de tweede alleen maar erger gaat worden; die maak ik dan dus maar niet open.”*
- *“Ik moest op zo’n formulier heel veel vakjes en kolommen invullen. Dat was zo moeilijk; het lukte gewoon niet.”*
- *“Dan bel ik en vraag ik om uitleg, zeggen ze ‘daar ben ik niet voor’. Ja, dan bel ik ook niet meer...”*

## 2. SIGNALEREN

Als je met een cliënt aan tafel zit, kun je vermoeden dat iemand laaggeletterd is. Het is dan goed om te informeren of deze persoon moeite heeft met lezen en schrijven. Veel laaggeletterden geven namelijk aan dat ze het prima vinden als hier naar gevraagd wordt; mits dit op een begripvolle manier gebeurt.

Met de volgende hulpmiddelen kun je tijdens het gesprek laaggeletterdheid bespreekbaar maken of kun je een moment creëren om een indicatie te krijgen of de persoon tegenover je laaggeletterd is.

Dit gedeelte van de toolkit bestaat uit de volgende onderdelen;

- Contextgerichte vragen
- Persoonlijke, open vragen



## CONTEXTGERICHTE VRAGEN

### Vragen tijdens het gesprek

Met contextgerichte vragen kun je op een laagdrempelige manier een idee krijgen van eventuele laaggeletterdheid. Je kunt deze vragen stellen tijdens gesprekken en opnemen in het reguliere proces. De vragen sluiten aan bij jouw dienstverlening. Je hoeft dus niet je hele werkwijze aan te passen om laaggeletterdheid beter te leren herkennen.

Let ook op opleiding. Dit kan een indicatie zijn voor laaggeletterdheid. Bij cliënten met een mbo-opleiding of lager komt laaggeletterdheid vaker voor.

Hiernaast staat een aantal vragen die je kunt gebruiken bij je intake.

### Voorbeeldvragen

- *"Begrijpt u de brieven die u krijgt? Vindt u het fijn als iemand u daarmee helpt?"*
- *"Lukte het u het aanvraagformulier zelf in te vullen?" of "Heeft u zelf uw financiële gegevens ingevuld?" of "Is er iemand die u daarbij helpt...?"*
- *"Kunt u de toeslagen zelf aanvragen op de computer?" of: "Weet u wat DigiD is? Kunt u hier mee werken?", "Kan ik daarbij helpen?"*
- *"Is dit de eerste keer dat u schulden heeft?"*
- *"Hoe ziet uw administratie er thuis uit; netjes op een stapel, los in lades?"*
- *"Hoe zelfverzekerd voelt u zich om deze formulieren zelf in te vullen?"*

## PERSOONLIJKE VRAGEN

### Vragen over persoonlijke situatie

Door open en vriendelijk het gesprek in te gaan, creëer je een veilige en vertrouwde omgeving. Hierdoor zal de cliënt ruimte voelen en krijgt hij/zij de kans om zijn/haar emoties en zorgen met je te delen. De vragen zijn bedoeld om inzicht te krijgen in de persoonlijke situatie van de cliënt.

Daarnaast kun je deze vragen ook gebruiken om de schrijfvaardigheid van de cliënt te peilen. Vraag hierbij of hij/zij een aantal punten kan opschrijven op de bijgevoegde kaartjes. Als de cliënt dat vermijdt of excuses verzint, forceer dan niet. Neem de kaarten terug en schrijf eventueel zelf op.

### Voorbeeldvragen

- 1. Wat houdt je nu bezig?**  
Vraag naar wat op dit moment de grootste zorgen van de cliënt zijn; dit kunnen zorgen van financiële aard zijn maar er kan ook een andere crisis zijn die eerst besproken moet worden.
- 2. Welke zaken zijn belangrijk voor je?**  
Vraag naar wat op dit moment belangrijke dingen zijn in het leven van de cliënt. Als hij/zij bijvoorbeeld de auto nodig heeft om inkomen te verdienen, is het niet logisch als hij deze weg zou moeten doen.
- 3. Wat zijn je sterke punten?**  
Vergeet niet dat laaggeletterden vaak andere vaardigheden goed ontwikkeld hebben. Door dit te benadrukken, kan je een positieve draai geven aan het gesprek.

## Wat houdt je nu bezig?

Wat zijn op dit moment je grootste zorgen?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Welke dingen zijn belangrijk voor jou?

Wat zijn de belangrijkste (financiële) zaken voor jou?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

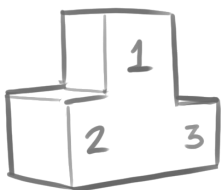
---

---

---

---

---



---

---

---

---

---

---

---

## Wat zijn je sterke punten?

Wat zijn dingen waar je goed in bent?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

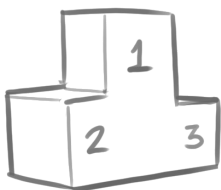
---

---

---

---

---



---

---

---

---

---

---

# 3. GESPREKSTIPS

Je wilt natuurlijk met elke cliënt goed kunnen communiceren. Dat betekent: met elkaar kunnen praten en elkaar begrijpen. Daarom is het bij een laaggeletterde cliënt extra belangrijk aandacht te besteden aan de communicatie. Houd er rekening mee dat de dubbele stress van schulden en het gebrek aan kennis en vaardigheden goede communicatie in de weg kan staan.

Eenvoudiger communiceren is essentieel als je denkt dat jouw cliënt laaggeletterd is. Door jouw communicatie aan te passen, wordt de kans dat jullie elkaar begrijpen groter.

Dit gedeelte van de toolkit bestaat uit de volgende onderdelen:

- Tips over uitleg geven
- Tips over in verbinding blijven
- Tips over motiveren

## UITLEG GEVEN

Het kan zijn dat je laaggeletterde cliënt zich niet begrepen voelt. Je cliënt zal ook niet altijd begrijpen wat je uitlegt of wat je van hem verwacht. Als je bijvoorbeeld zegt 'lever je administratie in' dan is niet altijd duidelijk wat dat inhoudt. Ook is de kans groot dat je cliënt niet voldoende weet over geldzaken en hoe bedrijven en instanties werken. Verwacht geen basiskennis over financiële zaken. Het kan zijn dat je cliënt die kennis wel bezit maar door alle zorgen en stress een 'te vol hoofd' ervaart en deze kennis [tijdelijk] niet paraat heeft.

- **Behandel niet meer dan 2 of 3 stappen en/of onderwerpen.**
- **Leg in 2 of 3 korte zinnen de kern uit van een onderwerp.** Licht daarbij moeilijke woorden toe.
- **Niet te veel voorbeelden of bijzaken.** De cliënt kan in verwarring raken.
- **Volgt de cliënt jou nog?** Kijk goed. Laat stiltes vallen. Neem pauze.
- **Niet alles in één gesprek.** Voel goed aan wanneer het 'genoeg' is, wanneer iemand 'vol' zit en maak een nieuwe afspraak. Beperk de duur van de afspraken.
- **Maak korte zinnen. Gebruik eenvoudige woorden.**
- **Spreek langzamer en duidelijker.** Spreek niet te hard; de cliënt is niet doof.
- **Gebruik dezelfde taal als de cliënt.** De cliënt begrijpt je dan beter.
- **Vermijd vakjargon of beeldspraak.** Leg eventueel uit wat iets betekent.
- **Gebruik plaatjes.** Vraag wat het plaatje betekent. Begrijpen we hetzelfde?
- **Tekenen.** Teken iets of laat de cliënt zelf iets tekenen om iets uit te leggen.
- **Herhaal kernpunten.** Laat je cliënt de kernpunten herhalen.
- **Herhaling.** Vraag de cliënt het nog eens te herhalen. Niet als overhoring maar als steun: "ik wil zeker weten dat ik het duidelijk uitleg, kunt u...."
- **Laat de cliënt niet teveel in één keer uitleggen of herhalen.**
- **Forceer niet.** Ga door met een ander onderwerp als het te moeilijk wordt.

## IN VERBINDING BLIJVEN

Vertrouwen en een goede onderlinge verhouding met je cliënt is van groot belang. De kans bestaat dat jouw cliënt instanties wantrouwt door negatieve ervaringen uit het verleden. Hierdoor kan hij/zij moeite hebben zich open te stellen voor jouw hulp en het lastig vinden om bepaalde zaken met je te delen. Probeer verbinding te maken en zorg dat de cliënt zich veilig voelt.

- **Neem tijd voor verbinding.** De relatie is de basis voor een goede hulpverlening. Neem dus de tijd om persoonlijk contact te maken.
- **Luister neutraal.** Luister goed zonder een oordeel uit te spreken.
- **Toon begrip.** Als de cliënt zegt 'ik open mijn brieven niet', dan kun je zeggen: "Dat begrijp ik wel. Er staat vaak veel en ingewikkelde informatie in die brieven."
- **Toon empathie.** Laat de cliënt blijken (in woord en gebaar) dat je begrijpt hoe moeilijk hij/zij het heeft zonder professionaliteit uit het oog te verliezen.
- **Helpende hand.** Laat zien dat je wilt helpen door de situatie van de cliënt goed in kaart te brengen. Bespreek de stappen en leg uit wat de volgende stap is of kan zijn.
- **Cliënt kan alles vertellen.** Zeg dat de cliënt alles tegen jou kan vertellen. Het gesprek is vertrouwelijk en je zal niets tegen hem/haar gebruiken.
- **Het is niet erg als...:** Cliënten hebben soms moeite om vragen te formuleren of ze schamen zich om een vraag te stellen. Laat merken dat de cliënt altijd mag aangeven: "Ik begrijp het niet."
- **Forceer niet.** Als de cliënt een vraag ontwijkt of iets niet begrijpt, zet hem/haar dan niet onder druk. Dit veroorzaakt faalangst en stress. De cliënt kan zich dan minder veilig voelen en afstand van je nemen.



## MOTIVEREN

Je cliënt kan door jarenlang ervaren onbegrip ongemotiveerd overkomen, alsof hij/zij niet wil meewerken. Er is vaak sprake van veel stress. Deze stress neemt toe als je cliënt het gevoel krijgt dat hij ineens veel moet weten, moet doen en moet veranderen. Het veranderen van gedrag kost tijd. Motiveer je cliënt stap-voor-stap om nieuwe dingen te leren.

- **Positief bevestigen.** Geef complimenten, ook voor kleine dingen. Onderzoek: 2 klassen maken een som. Klas A krijgt te horen dat ze het goed hebben gedaan. Klas B zou slecht hebben gepresteerd. Klas A maakt de volgende som beter, klas B maakt 'm slechter.
- **Geef de cliënt de regie.** Waar zit de cliënt het meeste mee? Waar wil de cliënt hulp bij, en wat voor soort hulp wil de cliënt? Spreek af of de cliënt iets zelf doet of dat hulp moet worden ingeschakeld.
- **Neem waar nodig het heft in handen.** Ga ervan uit dat iemand niet meer in staat is om 'verstandige' keuzes te maken. En dat hij/zij de gevolgen hiervan niet kan overzien.
- **Geef haalbare opdrachten.** Zo kan de cliënt successen boeken. Beperk faalangst en stress. De kans is groter dat cliënt afspraken beter uitvoert.
- **Zeg wat je wilt zeggen.** Praat er niet omheen: "U heeft 5000 euro schuld bij..." We kijken wat we kunnen doen om dit probleem op te lossen.
- **Wees concreet en actief.** "We gaan nu eerst dit invullen...", "Hier ziet u..."
- **Blijf positief.** "U bent hier, dat is het begin van een oplossing!" " We hebben al veel dingen besproken en we gaan samen de problemen oplossen."
- **Voorbeeld doet volgen.** Doe voor of geef voorbeelden van anderen.
- **Geweldloos grenzen aangeven.** Maak duidelijk wat jij verwacht of verstandig acht (niet wat de cliënt fout doet). Stel vragen en geef tips.
- **Bevestigen.** "Kunt u mij vertellen wat u gaat doen als u thuis bent?"
- **Vraag na.** "Wat vond u van het gesprek?" Neem daar de tijd voor.
- **Reminder.** Bel of stuur een sms vlak voor de volgende afspraak.

# 4. HANDELEN

Als je een duidelijk vermoeden hebt dat je cliënt laaggeletterd is, dan moet je hier je communicatie op aan passen. Gebruik zowel in je mondelinge als schriftelijke communicatie eenvoudige en korte zinnen. Ter ondersteuning bevat dit deel van de toolkit een aantal visuele middelen. Het procesoverzicht kun je gebruiken om de stappen binnen schuldhulpverlening toe te lichten. De uitlegkaartjes van het budgetplan kun je ook meegeven aan de cliënt nadat je ze hebt toegelicht (met afspraak op de achterzijde).

Dit gedeelte van de toolkit bestaat uit de volgende onderdelen;

- **Procesoverzicht schuldhulpverlening**
- **Uitlegkaartjes budgetplan**
- **Afsprakenkaartjes (achterzijde uitlegkaartjes)**

# DigiD



Een digitaal  
paspoort van de  
overheid



Wat heb je nodig;



computer



internet



BSN-nummer



adresgegevens

# Afspraak



Wat moet er gebeuren?

---

---

---



Wie gaan dit doen?

---

---



Hoe houden we contact?

gesprek



telefoon



e-mail



naam: \_\_\_\_\_

tel. nr: \_\_\_\_\_

mail: \_\_\_\_\_



Wanneer is de volgende afspraak?

datum



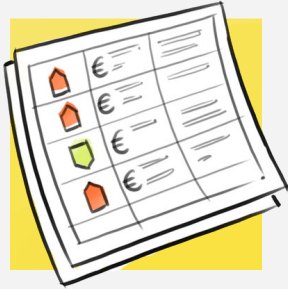
\_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_

tijd



\_\_\_\_ : \_\_\_\_

# Afschriften



Een overzicht van  
je inkomsten en  
uitgaven

---

---

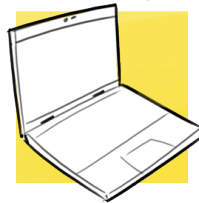
Wat heb je nodig;



bankpas



pincode



computer



internet



kaartlezer



bank

# Afspraak



Wat moet er gebeuren?

---

---

---



Wie gaan dit doen?

---

---



Hoe houden we contact?

gesprek



telefoon



e-mail



naam: \_\_\_\_\_

tel. nr: \_\_\_\_\_

mail: \_\_\_\_\_



Wanneer is de volgende afspraak?

datum



\_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_

tijd



\_\_\_\_ : \_\_\_\_

# Inkomsten



Waar krijg je iedere maand geld van?

---

---

Bijvoorbeeld;



uitkering



werk / baan



toeslagen



kwijtschelding



pensioen



ander inkomen

# Afspraak



Wat moet er gebeuren?

---

---

---



Wie gaan dit doen?

---

---



Hoe houden we contact?

gesprek



telefoon



e-mail



naam: \_\_\_\_\_

tel. nr: \_\_\_\_\_

mail: \_\_\_\_\_



Wanneer is de volgende afspraak?

datum



\_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_

tijd



\_\_\_\_ : \_\_\_\_



# Uitgaven



Waar geef je  
geld aan uit?

---

---

Bijvoorbeeld;



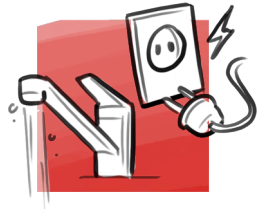
boodschappen



wonen



abonnementen



energie & water



verzekeringen



belastingen

# Afspraak



Wat moet er gebeuren?

---

---

---



Wie gaan dit doen?

---

---



Hoe houden we contact?

gesprek



telefoon



e-mail



naam: \_\_\_\_\_

tel. nr: \_\_\_\_\_

mail: \_\_\_\_\_



Wanneer is de volgende afspraak?

datum



\_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_

tijd



\_\_\_\_ : \_\_\_\_

# Belastingen



Belastingen moet je betalen aan de overheid

---

Belastingdienst

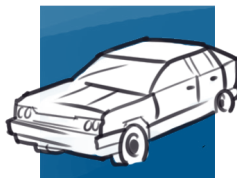
---



**LET OP!**

Misschien hoef je niet te betalen

Bijvoorbeeld;



motorrijtuig  
belasting



andere  
belastingen



inkomsten  
belasting

# Afspraak



Wat moet er gebeuren?

---

---

---



Wie gaan dit doen?

---

---



Hoe houden we contact?

gesprek



telefoon



e-mail



naam: \_\_\_\_\_

tel. nr: \_\_\_\_\_

mail: \_\_\_\_\_



Wanneer is de volgende afspraak?

datum



\_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_

tijd



\_\_\_\_ : \_\_\_\_

# Gemeentelijke Heffingen



De verschillende  
rekeningen van de  
gemeente

---

Bijvoorbeeld;



afvalstoffen



waterschap



onroerende  
zaken



parkeren



**LET OP!**

Misschien hoef je  
niet te betalen



andere  
heffingen

# Afspraak



Wat moet er gebeuren?

---

---

---



Wie gaan dit doen?

---

---



Hoe houden we contact?

gesprek



telefoon



e-mail



naam: \_\_\_\_\_

tel. nr: \_\_\_\_\_

mail: \_\_\_\_\_



Wanneer is de volgende afspraak?

datum



\_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_

tijd



\_\_\_\_ : \_\_\_\_

# Toeslagen



Extra geld van de overheid

Bijvoorbeeld;



kinderopvang



kindgebonden budget



zorgtoeslag



huurtoeslag

*Belastingdienst* **Toeslagen**



**LET OP!**

Toeslagen moet je soms terugbetalen



andere  
toeslagen

# Afspraak



Wat moet er gebeuren?

---

---

---



Wie gaan dit doen?

---

---



Hoe houden we contact?

gesprek



telefoon



e-mail



naam: \_\_\_\_\_

tel. nr: \_\_\_\_\_

mail: \_\_\_\_\_



Wanneer is de volgende afspraak?

datum



\_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_

tijd



\_\_\_\_ : \_\_\_\_



# Verzekeringen



Een verzekering kost geld om minder risico te lopen

---

---

Bijvoorbeeld;



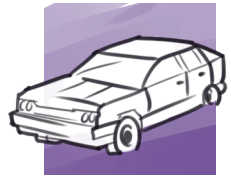
inboedel  
verzekering



zorg  
verzekering



aansprakelijkheids  
verzekering



motorrijtuig  
verzekering



rechtsbijstand



andere  
verzekeringen

# Afspraak



Wat moet er gebeuren?

---

---

---



Wie gaan dit doen?

---

---



Hoe houden we contact?

gesprek



telefoon



e-mail



naam: \_\_\_\_\_

tel. nr: \_\_\_\_\_

mail: \_\_\_\_\_



Wanneer is de volgende afspraak?

datum



\_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_

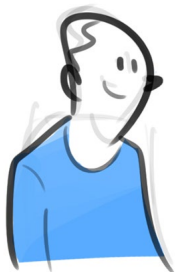
tijd



\_\_\_\_ : \_\_\_\_

# HET PROCES

## van schuldhulpverlening



klant



hulpverlener

## informatie verzamelen

2



... weken

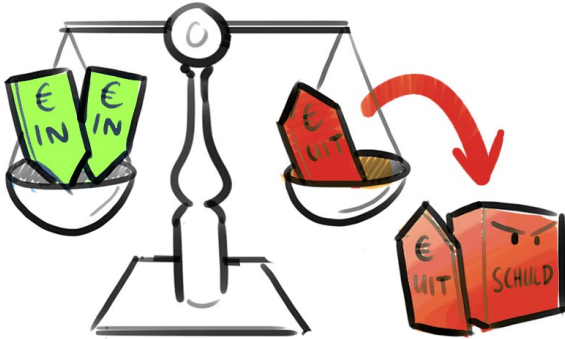
## kennismaking

1



... dagen

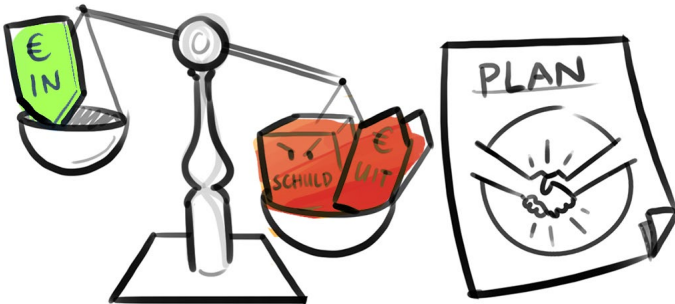
## plan uitvoeren



4

... maanden

## plan maken



3

... weken

6



schuldbemiddeling



5

... jaren