



Mw. L. (Liselotte) Maas

De auteur werkte als Wsnp-bewindvoerder. Op dit moment ontwikkelt ze de 'online-schuldencoach'.

Geef je klant eens een knuffel

Hoe zou het nu gaan met de mensen die tijdens mijn werk als bewindvoerder Wsnp een schone lei hebben gekregen? Dat vraag ik me af als ik tijdens de Kerstperiode door het archief loop en weer een aantal dossiers op-ruij om te laten vernietigen. Met de namen die langskomen, komen ook de verhalen van bijna tien jaar terug weer naar voren. Het driedubbel dikke dossier van Geert & Joke, die steevast op iedere brief en ieder verslag dat ik stuurde reageerden met minimaal drie kantjes commentaar, zucht. En van John, die me mijn adres vroeg, dat ik aarzelend gaf, en me de dag daarop verraste met een bos bloemen omdat hij zo dankbaar was voor zijn schone lei.

Tja, hoe zou het nu met ze zijn? Hebben ze het gered na die tijd? Hoe kijken ze nu terug op die moeilijke periode? Ik neem de proef op de som en verstuur een serie kerstkaarten met het verzoek contact op te nemen omdat ik graag wil weten hoe het met hen gaat.

Ik krijg een appje van Wilma. Dat ik gerust mag bellen. Dat doe ik en wat hebben we een mooi gesprek, hoe anders dan destijds in mijn rol als bewindvoerder. Het is precies tien jaar geleden dat ik bij haar op huisbezoek was. De schuldsanering verliep redelijk soepel, met wat hobbels aan het einde, maar dat heeft misschien ook te maken gehad met de strenge rechtbank die uitsluitend een schone lei verstrekt als er geen enkel vuiltje meer aan de lucht is. Enfin, het gaat goed met Wilma en dat hoor ik aan haar stem. Ze klinkt monter, anders dan dat ik mij herinner. Ze is enkele jaren geleden gescheiden, dat was opnieuw een turbulente periode. Als gevolg van de scheiding zijn er opnieuw een paar schulden ontstaan. Er moeten toeslagen worden terugbetaald aan de Belastingdienst, en er staat nog een rekening open bij de boekhouder. Haar ex-

man heeft deze voor de helft betaald, het is aan haar om de rest af te lossen. Ik herinner me Wilma niet als een assertieve vrouw, maar nu vertelt ze vlot en opgewekt haar verhaal. Dat ze zelf met de boekhouder een betalingsregeling heeft getroffen; en ook met de Belastingdienst heeft ze een goede regeling afgesproken: de komende twee jaar wordt alles wat er terugontvangen wordt, verrekend met de schuld, de eventuele rest wordt vervolgens kwijtgescholden. Ik hoor dat ze trots is op wat ze zelf voor elkaar heeft gekregen, en zeg dat ook. "Ja, het gaat goed, ook al leef ik van de Voedselbank, en ben ik nog steeds arbeidsongeschikt." Wat is haar tip? Ze geeft aan dat ze een positieve spiraal heeft gevonden. Zo heeft ze geregeld dat ze niet rood kan staan op haar lopende rekening. Ze heeft zelf contact opgenomen met de schuldeisers om afspraken te maken. Wow, hier spreekt een zelfbewuste vrouw. Die in plaats van weg te kruipen achter haar problemen (afhankelijk van de Voedselbank, opnieuw schulden, een slechte gezondheid), zelf het roer in handen heeft en haar eigen keuzes maakt.

En ik realiseer me, dat ik er als bewindvoerder ook wel wat meer voor mijn schuldenaren had mogen zijn. Door me te realiseren hoe zwaar het is, en dat een knuffel op zijn tijd helpt. Al is het in de vorm van een digitaal steuntje. Onderschat niet het effect van een beetje extra aandacht en begrip. Dat hoor ik terug van meer mensen die terugblikken op deze tijd: het gemis aan echte aandacht, af en toe een luisterend oor en een knuffel in welke vorm dan ook. Mijn oproep aan bewindvoerders: wees je daarvan eens bewust, kom uit je comfortzone. Tuurlijk, je bent toezichhouder, geen hulpverlener, maar wat meer empathie gaat wonderen doen. Daar ben ik van overtuigd. Dus vanaf nu, na het huisbezoek, voor iedereen een Free Hug. Succes, je kunt het!