

# Lezen ≠ Begrijpen

## Scenario 4:

### Gerechtsdeurwaarder aan de deur

#### Professional

Je werkt als gerechtsdeurwaarder. Je belt aan bij een vrouw van middelbare leeftijd die een schuld bij een zorgverzekeraar heeft om beslag te leggen op haar inkomen. De vrouw reageert geschokt: ze had niet begrepen dat dit zou gebeuren. Je pakt de vorige brief over deze schuld erbij om haar te laten zien dat de beslaglegging was aangekondigd. De vrouw reageert afwijzend en vindt het onredelijk dat zij dat zou moeten kunnen lezen. Jij wilt dit bespreken – als zij niet goed kan lezen wil jij dat graag weten – maar je wilt ook duidelijk maken wat het beslag op inkomsten betekent en wat er nog meer kan gebeuren. Hoe pak je dit aan?

#### Klant

Er wordt bij je aangebeld door een deurwaarder. De deurwaarder geeft je een officieel uitziende brief en zegt dat er beslag is gelegd op je inkomen. Jij schrikt hevig – je had dit niet zien aankomen. De deurwaarder begint uit te leggen dat dit in de vorige officiële brief was aangekondigd, maar daar heb jij geen boodschap aan – die vorige brief begreep je maar half en heb je toen weggelegd. Je vindt het niet eerlijk dat niemand duidelijk aan je heeft verteld dat dit zou kunnen gebeuren. Hoe kon jij nou weten dat er beslag gelegd zou worden op je inkomen als dat in een brief staat die je niet kunt lezen?

#### Vragen bij dit scenario

- Wat kan een medewerker doen in deze situatie? Wat lijkt u wel/niet verstandig?
- Wat is ervoor nodig om dit effectief te doen? Denk aan training, concrete middelen...
- Komen soortgelijke situaties voor in uw eigen organisatie? Wordt daar goed mee omgegaan? Is de hierboven beschreven ondersteuning aanwezig?

## Scenario 1:

### Intakegesprek schuldhulpverleningsorganisatie

#### Professional

Stel je voor dat je een medewerker van een schuldhulpverleningsorganisatie bent. Je hebt een intakegesprek met een nieuwe klant. Je hebt de financiële situatie van de klant in grote lijnen besproken en legt nu aan de klant uit dat je nog meer specifieke informatie nodig hebt over toeslagen en een schuld bij de belastingdienst. De klant blijft maar doorvragen naar de plaats waar zij de relevante informatie kan vinden. Jij twijfelt of zij wel voldoende lees- en digitale vaardigheden heeft om de gevraagde informatie aan te leveren. Hoe ga je hiermee om? En hoe zorg je dat je de benodigde informatie alsnog krijgt?

#### Klant

Stel je voor dat je een nieuwe klant van een schuldhulpverleningsorganisatie bent. Je hebt je intakegesprek en ziet de medewerker van de organisatie die tegenover je zit voor het eerst. Je bent erg gespannen; je wilt het gesprek graag 'goed doen' want je hebt snel hulp nodig. Je bent extra gespannen omdat je al sinds je de middelbare school verliet moeite hebt met lezen en schrijven. Je schaamt je hiervoor en verbergt dit voor anderen. De medewerker stelt je verschillende vragen over toeslagen en schulden, maar jij weet niet precies hoe je die moet beantwoorden. Hoe ga je hiermee om?

#### Vragen bij dit scenario

- Wat kan een medewerker doen in deze situatie? Wat lijkt u wel/niet verstandig?
- Wat is ervoor nodig om dit effectief te doen? Denk aan training, concrete middelen...
- Komen soortgelijke situaties voor in uw eigen organisatie? Wordt daar goed mee omgegaan? Is de hierboven beschreven ondersteuning aanwezig?

# Lezen ≠ Begrijpen

## Scenario 2:

Telefonisch gesprek met klant  
schuldhulpverleningsorganisatie in WSNP

### Professional

Je bent budgetbeheerder voor een klant die in een schuldsaneringstraject zit. Je hebt met enige regelmaat telefonisch contact met de klant en weet behoorlijk zeker dat hij moeite heeft met lezen en schrijven. Je hebt dit echter nog nooit met de klant zelf besproken. Nu moet de klant een wijziging doorvoeren omdat hij van zorgverzekeraar is veranderd. De wijziging is niet correct doorgekomen omdat de klant hem niet correct heeft ingevuld. Je belt de klant op om dit te bespreken. Hoe pak je dit aan? Je wilt dat de klant zijn wijzigingen voortaan correct doorgeeft, maar je wilt ook graag het mogelijke taalprobleem van de klant bespreekbaar maken.

### Klant

Je ben een klant van een schuldhulpverleningsorganisatie en zit in budgetbeheer. Je hebt moeite met lezen en schrijven, maar behalve je partner weet niemand dit. Bij het laatste wijzigingsverzoek dat je hebt gedaan voor je schulden kon je partner je even niet helpen, dus heb je het zelf geprobeerd. De medewerker van de organisatie, iemand die je al vaker hebt gesproken, belt je met de boodschap dat je het verzoek verkeerd hebt ingevuld en dat het zo niet doorgevoerd kan worden. Je vindt dit gesprek spannend, want je bent bang dat je saneringstraject gestopt zal worden én dat zij erachter komt dat je niet goed kunt lezen en schrijven.

### Vragen bij dit scenario

- Wat kan een medewerker doen in deze situatie? Wat lijkt u wel/niet verstandig?
- Wat is ervoor nodig om dit effectief te doen? Denk aan training, concrete middelen...
- Komen soortgelijke situaties voor in uw eigen organisatie? Wordt daar goed mee omgegaan? Is de hierboven beschreven ondersteuning aanwezig?

## Scenario 3:

Telefoongesprek naar aanleiding van laatste aanmaning

### Professional

Je werkt als incassomedewerker in een callcenter van een incasso- en gerechtsdeurwaarderskantoor. Je wordt gebeld door een klant die een laatste aanmaning van jouw kantoor heeft ontvangen voor een betalingsachterstand bij een energiebedrijf. De klant geeft aan dat hij deze aanmaning niet terecht vindt – hij ontkent dat hij schulden heeft bij jouw kantoor. Je probeert te achterhalen of de klant wel begrijpt wat in de aanmaning staat. Ook wil je de klant duidelijk maken dat hij moet betalen en wat de consequenties zijn als hij niet betaalt (dagvaarding en terechtzitting). Hoe pak je dit aan?

### Klant

Je hebt een brief ontvangen met daarin een rekening. Je begrijpt de brief niet goed – je hebt altijd moeite met het lezen van officiële brieven. Op de rekening staat de naam van je energiebedrijf en een bedrag, maar hij is verstuurd door een andere organisatie die je niet kent. Je bent bezorgd, want het bedrag dat op de brief staat kun je niet betalen. Rechtsboven in de hoek van de brief zag je een telefoonnummer. Dit nummer heb je gebeld om te vragen waarom je deze brief hebt gekregen, want je kent het bedrijf dat de brief verstuurd heeft helemaal niet.

### Vragen bij dit scenario

- Wat kan een medewerker doen in deze situatie? Wat lijkt u wel/niet verstandig?
- Wat is ervoor nodig om dit effectief te doen? Denk aan training, concrete middelen...
- Komen soortgelijke situaties voor in uw eigen organisatie? Wordt daar goed mee omgegaan? Is de hierboven beschreven ondersteuning aanwezig?