

Doorbreek armoede en schulden; werk aan laaggeletterdheid

Zomersessie | De link tussen
armoede en laaggeletterdheid

Julia Kleinrensink



TAALHUIS
LEKSTROOM

Programma



- Wat is laaggeletterdheid?
- Wat hebben schulden en laaggeletterdheid met elkaar te maken?
 - Paul Otter van Syncasso
- Cijfers en ervaringsdeskundige aan het woord
- Hoe kun je financiële zelfredzaamheid en laaggeletterdheid aan elkaar verbinden?
 - Praktijkvoorbeeld Amsterdam met Anne Goené





Poll:
Wat weet je al van
laaggeletterdheid?



Laaggeletterdheid is...

- moeite hebben met lezen en schrijven;
- een taalniveau onder 2F;
- het lastig vinden eigen doelen te realiseren;
- de zelfstandigheid missen om aan de eigen ontwikkeling te werken.

En vaak:

- weinig digitale vaardigheden hebben;
- laaggecijferd zijn.

NT1	NT2	Niveau
IN (instroom)	A1	Basisschool groep 3-5
1F	A2	Eind basisschool
2F	B1	Eind VMBO, mbo 2/3
3F	B2	Havo, mbo 4
4F	C1	VWO





Poll:

Laaggeletterdheid is een
belangrijk onderwerp in mijn
werk





TAALHUIS
LEKSTROOM

Het woord aan Paul Otter

Gerechtsdeurwaarder bij Syncasso





Laaggeletterheid bij klanten

syncasso

Agenda.

Voorstellen

Strategisch belang

Praktijk case

Praktische uitwerking

Doorontwikkeling

Vragen

Voorstellen – Syncasso

1 van de 160 gerechtsdeurwaardersorganisaties
6 deurwaarderskantoren, 40 gerechtsdeurwaarders
200.000 jaarlijkse huisbezoeken (van 2.000.000 landelijk)

Onze missie is Incassowaarden verbeteren.
Onze kernwaarden Begrip, Verbinden en Overtreffen
vormen de basis voor onze Visie op incasso.

We Cash. We Care.

Voorstellen – Paul Otter

Gerechtsdeurwaarder
Corporate Social responsibility
Syncassolab

Breed netwerk met ondermeer:

- Koninklijke Beroepsorganisatie van gerechtsdeurwaarders
- VNO NCW
- NVVK
- Sun
- Kredietbanken Nederland en Amsterdam
- Gemeenten zoals Utrecht en Leeuwarden
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Strategisch belang

Goed communiceren:

- minder procedures, beslag, ontruiming en afsluiting
- Minder kostenrisico en beperken klachten

Complicaties:

- 50,3% van de debieuren bij Syncasso is laagtalig
- Schaamte en schaarste belemmeren communicatie EN oplossen



Totaal aantal deelnemers



50,3% met een indicatie laaggeletterdheid bij 557 deelnemers

Praktijk case

Gezin met huurschuld en veel andere schulden

Stapels ongeopende post

Aanbellers worden genegeerd

Gerechtelijke procedure voor ontruimingsvonnis

Net voor ontruiming naar schuldhulp

Ontruiming tenauwernood voorkomen

Verbetermomenten:

- vroeg contact met huurder voorkomt schuldescalatie
- begrijpelijke communicatie vergroot oplossingskans

De heer D. Biteurklant
Vorderingstraat 99A
1234 AB ROMMELDAM

(202)

Dossier: A1234567

Deze zaak wordt behandeld door Team CJIB, Telnr.: 0888-444 222, uw Dossier Online: voor inzage, reactie(s) en betalingen ga naar www.syncasso.nl en klik op "Dossier Online" (inlogcode: A1234567)

Heden, de achtentwintigste februari tweeduizendachttien.

Op verzoek van de publiekrechtelijke rechtspersoon: Zelfstandig Bestuursorgaan CAK, zetelende te 's-Gravenhage, krachtens mandaat vertegenwoordigd door de hoofddirecteur van het Centraal Justitieel Incasso Bureau, zijnde een agentschap van het Ministerie van Veiligheid en Justitie, kantoorhoudende te Leeuwarden, verder te noemen rekwirant(e), die voor deze zaak tot aan het uiteinde van de executie van na te melden titel woonplaats kiest te Amsterdam aan de Admiraal De Ruijterweg 21 op het kantoor van Syncasso Gerechtsdeurwaarders, terwijl - voor zover nodig - mede woonplaats wordt gekozen op het kantoor van de hierna genoemde gerechtsdeurwaarder.

Heb, Paul Otter, gerechtsdeurwaarder, gevestigd te Leeuwarden en aldaar kantoorhoudende aan het adres Himpenserdyk 7;

A A N :

De heer D. Biteurklant, wonende te ROMMELDAM (1234 AB) aan het adres Vorderingstraat 99A,

verder te noemen gerekwireerde, aldaar aan dat adres mijn exploit doende en afschrift van dit exploit en van na te melden titel latende aan:

voormeld adres in gesloten envelop met daarop de vermeldingen als wettelijk voorgeschreven, omdat ik aldaar niemand aantrof aan wie rechtsgeldig afschrift kon worden gelaten;

B E T E K E N D :

een in executoriale vorm uitgegeven dwangbevel door rekwirant(e) uitgevaardigd ten laste van gerekwireerde(n) op 9 januari 2018 (dwangbevel nr. 123456789).

Voorts heb ik, (tgv.knd.) gerechtsdeurwaarder, mijn exploit doende als hiervoor vermeld, de gerekwireerde krachtens de hierbij betekende titel,



syncasso

A close-up photograph of a person's eye, focusing on the iris and pupil. The eye is wearing a blue contact lens. The surrounding skin is fair with visible freckles. Dark brown hair is visible on the right side of the frame. A purple banner is overlaid on the right side of the image, containing the text 'Praktische uitwerking'.

Praktische uitwerking

syncasso

Praktische uitwerking - communicatie

AB testen met varianten:

- standaard;
- Standaard B1 taalniveau;
- B1 taalniveau met animatie
- Animatie versie met minimale tekst

Praktische uitwerking - communicatie



Winnaar:

- B1 taalniveau met animatie

Meer:

- regelingen (12,5%)
- betalingen (11%)



Bestemd voor:
De heer D. Biteurklant
Vorderingstraat 99A
1234AB Rommeldam



Dossier: A1234567



Onderwerp:
Laatste kans om beslag te voorkomen

Te betalen:



€ 672,-

Dit dossier is eerder behandeld door
Voorbeeldopdrachtgever



betalen binnen twee dagen na de: 28 februari 2018

Direct oplossen, voorkom kosten!



Direct betalen

NL48 RABO 0300 1039 99
t.n.v. Syncasso
o.v.v. A1234567

Voor betaling, regeling of inzien
www.syncasso.nl/inloggen

Klik op "Inloggen voor debiteurklanten"
inlogcode: A1234567

(Eerste keer inloggen? Kies dan "wachtwoord aanvragen")



Contact Syncasso

0888 444 222



Post@syncasso.nl

Kantooradres:
Himpenserdyk 7
8939 BZ Leeuwarden



Postadres:
Postbus 6002
1005 EA AMSTERDAM

Niet op tijd betaald?



Uitvoering dwangbevel
direct na de betalingstermijn



Beslaglegging

Praktische uitwerking - communicatie

MAAR ook:

- geoptimaliseerde website;
- geoptimaliseerde procedures;
- opleiding personeel

Praktische uitwerking - Opleiding

- verschillende soorten communicatie:
 - Kantoor - schriftelijk en telefonisch
 - telefoon - telefonisch
 - deur - mondeling
 - ProcessMan. - optimalisatie en berichten

Leergebieden:

- Laagtaligheid (50,3%)
- Licht verstandelijke beperktheid (schatting HvA 25 – 35%)
- Psychiatrie
- Anderstaligheid

Doorontwikkeling

- Ervaringsdeskundigen
- Projecten met RUG en HBO's
- co-creatie met opdrachtgevers
- meten – weten – bijsturen



Voor de rechter komen

Te betalen

€ 1.511,05

Van: {{LABEL_ACHMEA}}

Betaal vóór

> 24 juli 2018

✓ Direct oplossen, voorkom extra kosten!

Direct betalen

NL48 RABO 0300 1039 99
Aan: Syncasso
Dossier: 351616242

Voor betalen, inzien of een betalingsregeling treffen, gaat u naar www.syncasso.nl

Klik op "Dossier Online"
(inlogcode: {{DEBITEUR_NUMMER}})

Tref snel een regeling



www.syncasso.nl/inloggen

Klik op "Inloggen in mijn dossier"
inlogcode: {{DEBITEUR_NUMMER}}
Eerste keer inloggen? Kies dan "wachtwoord aanvragen".

Met een regeling waarbij

- 1) alles is betaald voor {{datum_zitting}} voorkomt u {{kosten_bedrag}} aan kosten;
- 2) niet alles is betaald voor {{datum_zitting}}, komt er minimaal {{griffie_bedrag}} aan kosten bij;

Als u niets regelt of betaalt
komt er minimaal {{kosten_bedrag}} aan kosten bij.

 post@syncasso.nl  Postbus 6002, 1005 EA Amsterdam

Als u niet alles op tijd heeft betaald:



Zitting rechtbank op
{{DATUM_ZITTING}} om
{{TIJDSTIP_ZITTING}}



Vonnis



Deurwaarder
aan deur

Hieronder staat wat u moet betalen en de manier waarop kunt betalen. Daarna kunt u lezen wat u kunt doen als u het niet eens bent met de vordering.

Inhoud:

1. Wat moet u betalen?
2. Snel oplossen, voorkom nog meer kosten!
3. Wat gebeurt er als u niet betaalt of geen regeling treft?
4. Wat kunt u doen als u het niet eens bent met de vordering?
5. Waarom dagvaardt AVERO ACHMIEA ZORGVERZEKERINGEN N.V., u?
6. Datum en overhandiging van de dagvaarding.
7. Kosten dagvaarding.

1. Wat moet u betalen?

Hoofdsom	€	374,97	€
Rente	€	14,94	€
Incassokosten	€	68,06 (incl. BTW)	
Salaris gemachtigde	€	72,00	
Kosten dagvaarding	€	97,31 (incl. BTW)	€€
TOTAAL	€	437,97	

Daarbij komt de rente over € $\{\{HOOFDSOM\}\}$ vanaf de dagvaarding totdat alles betaald is. Ook wordt de rechter gevraagd u te veroordelen in de kosten van de rechtszaak.

2. Snel oplossen, voorkom kosten!

Als u voor de $\{\{DATUM_STEMPEL\}\}$ het bedrag € $\{\{SALDO_TV+EXPL+BTW\}\}$ betaalt, gaat de zitting van de rechtbank niet door. Dan bespaart u de kosten van de rechtbank. Die zijn minimaal $\{\{VERWUZINGSTABEL_GRIFFIERECHT\}\}$

Maak het bedrag over op rekeningnummer $\{\{IBAN_KANTOORREK_LOCATIE\}\}$ op naam van Syncasso. Vermeld bij uw betaling het dossiernummer $\{\{DOSSIERNUMMER\}\}$.

Contact
Postbus 6014
1005 EA AMSTERDAM
Tel.: (088)5151100
Fax: (088)5151551

Betaling per kas

Tussen 08.30 - 17.00 uur

Betaling per bank
IBAN: NL48 RABO 0300 1039 99
BIC: RABONL2U



syncasso

Eindoelen

Zakelijk:

- betere incasso resultaten;
- lager kosten risico

Persoonlijk:

- meer werkplezier

Procedureel:

- minder klachten
- minder schuldescalatie

Vragen?



syncasso



Ontmoet Gormah

- <https://youtu.be/wpLXV-efk34>



Feiten laaggeletterdheid en financiële zelfredzaamheid

Laaggeletterden vaker in armoede en/of schulden dan gemiddelde bevolking

- **50%** van mensen met schulden is laaggeletterd versus 18% van bevolking is laaggeletterd
- **6,2%** van de laaggeletterden leeft structureel in armoede versus 2,5% gemiddeld
- **37%** laaggeletterden behoort tot laagste inkomensgroep
- Moeilijker om uit armoede te komen wanneer je laaggeletterd bent

TAALHUIS
LEKSTROOM



Praktijkvoorbeeld Amsterdam

In gesprek met Anne Goené

TAALHUIS
LEKSTROOM





Poll:

Hoe groot is de problematiek van laaggeletterdheid binnen jouw werk / voor jouw werk?

Na alles wat je hebt gehoord, wat is je bijgebleven van deze sessie?





Bedankt!



Verder aan de slag?

- Schrijf je in voor zomersessie II: tips en trucs om je doelgroep beter te helpen
- Volg onze trainingen
- Neem contact op als je wilt dat we meedenken

info@taalhuislekstroom.nl

Taalhuislekstroom.nl

TAALHUIS
LEKSTROOM