



's-Hertogenbosch

Handboek Bossche Aanpak Budgetbeheer

Methodiek budgetbegeleiding
en budgetbeheer





Inhoudsopgave

Deel I

Achtergrond en theorie 5

Hoofdstuk 1	Inleiding	5
Hoofdstuk 2	Klantvisie	6
Hoofdstuk 3	Wie is mijn klant?	9
Hoofdstuk 4	Uitgangspunten budgetbeheer en budgetbegeleiding	11
Hoofdstuk 5	Doel budgetbeheer	13
Hoofdstuk 6	Budgetbeheer in relatie tot budgetbegeleiding en budgetcoaching	16
Hoofdstuk 7	Wetenschappelijke achtergrond bij competenties en vaardigheden financieel gezond gedrag	18

Deel II

De methodische aanpak 23

Hoofdstuk 8	Het proces budgetbeheer en begeleiding	23
Hoofdstuk 9	Inschalen	24
Hoofdstuk 10	Opstarten	38
Hoofdstuk 11	Begeleiden	49
Hoofdstuk 12	Evalueren	50
Hoofdstuk 13	Volgen	51
Hoofdstuk 14	Nazorg	52

Deel III

Handboek Bossche Aanpak

Budgetbeheer en Begeleiding 55

Hoofdstuk 1	Motivatie, gereedheid, vertrouwen en eigenaarschap	55
Hoofdstuk 2	Geldzaken organiseren	66
Hoofdstuk 3	Inkomen en uitgeven	70
Hoofdstuk 4	Betalen en bewaken	78
Hoofdstuk 5	Bezuinigen	82
Hoofdstuk 6	Schulden voorkomen	89
Hoofdstuk 7	Sparen, lenen en verzekeren	94



Deel I

Achtergrond en theorie

Hoofdstuk 1

Inleiding

Vanuit verschillende invalshoeken wordt beschreven dat financieel gezond zijn een grote bijdrage levert aan ons welbevinden. Financiële gezondheid staat dan ook met recht hoog op de agenda van (lokale) beleidsmakers. We willen dat inwoners zo veel mogelijk in staat zijn om zelfstandig een financieel gezonde huishouding te voeren. Bij een financieel gezonde huishouding worden weloverwogen keuzes gemaakt, zodanig dat de financiën in balans zijn op zowel korte als op lange termijn. Financieel gezond ben je niet alleen als je zelf al je geldzaken kunt regelen, maar ook als je weet wanneer en waarvoor je hulp zou moeten inroepen.

Een hoge mate van financiële gezondheid is niet voor iedereen weggelegd. Veel mensen in Nederland kampen met financiële zorgen, veroorzaakt door het ervaren van krapte, door betalingsachterstanden en ook door schulden. Gelukkig heeft onze regering in de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening vastgelegd, dat gemeenten voor iedere burger met schulden een passend hulpaanbod moeten doen. Een uitdagende taak, waar met veel betrokkenheid dagelijks door bevlogen professionals aan wordt gewerkt.

De schuldhulpverlening kent vele gezichten. Van aanmelding tot intake, van Duurzame Financiële Dienstverlening tot Budgetcoaching. Een rode draad door het gehele proces is het al dan niet opstarten van budgetbeheer voor inwoners die een beroep doen op deze vorm van schuldhulpverlening.

Budgetbeheer is een veelzijdig product voor zowel inwoner als professional. De veelzijdigheid zit niet alleen in al de financieel-technische onderdelen die bij budgetbeheer komen kijken, maar ook zeker in het gedragsmatige aspect. Een privé-boekhouding (deels) uit handen geven is complex en impactvol. Om dit zowel cijfermatig als in de professionele relatie zo goed als mogelijk te laten verlopen, is een methodiek voor budgetbeheer onmisbaar.

Voor inwoners die vanuit een beheer situatie weer op weg willen en kunnen naar een duurzame, financieel gezonde toekomst, is de methodiek aangevuld met het onderdeel budgetbegeleiding.

Met deze methodiek beschrijven wij hoe inwoners vanaf de start van het budgetbeheer begeleid kunnen worden om een duurzame financiële situatie te bereiken.

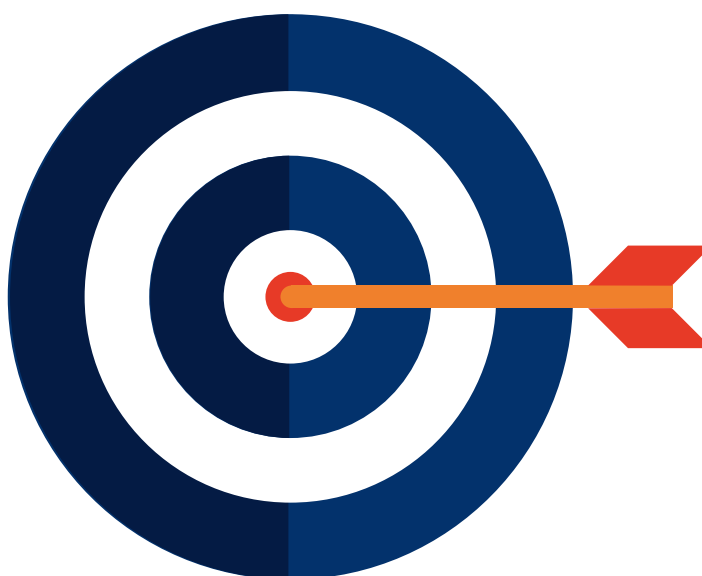
Ook inwoners die niet in budgetbeheer komen, kunnen met het onderdeel budgetbegeleiding en deze methodiek ondersteund worden als zij nog specifieke vaardigheden of competenties missen om zo zelfstandig mogelijk een financieel gezonde huishouding te voeren.

“Een rode draad door het gehele proces is het al dan niet opstarten van budgetbeheer voor inwoners die een beroep doen op deze vorm van schuldhulpverlening.”

Hoofdstuk 2

Klantvisie

Binnen deze methodiek wordt gewerkt vanuit de volgende, vanuit de wetenschap onderbouwde¹, visie op klanten.



Motivatie

Motivatie

Inwoners zijn, op het moment dat ze zich melden bij de schuldhulpverlening, altijd gemotiveerd. Gemotiveerd zijn is niet hetzelfde als 'aan alle voorwaarden willen voldoen'. Het uitgangspunt is dat zonder motivatie de inwoners zich niet hadden aangemeld. Zowel voor het gehele schuldhulpverleningstraject, als voor budgetbeheer, wordt de basismotivatie verder onderzocht, waar nodig uitgebouwd en gebruikt om inwoners ook te motiveren voor het volhouden van budgetbeheer, zolang als voor hen nodig is. Motivatie voor budgetbeheer of budgetbegeleiding is continue onderwerp van gesprek, en wordt bij alle

contactmomenten als basis genomen. Een gebrek aan motivatie wordt gezien als een signaal, niet als een gegeven. Motivatie van inwoners kan tijdens een traject of tijdens budgetbeheer veranderen. Zo kan een inwoner waarbij net een schuldregeling is geslaagd, het idee hebben dat het probleem is opgelost en mogelijk minder gemotiveerd zijn om in budgetbeheer te blijven. Door steeds in gesprek te blijven over motivatie, maar ook duidelijkheid te geven over het tijdspad, nut en noodzaak van budgetbeheer, helpen we klanten gemotiveerd te blijven tot het juiste moment van afbouwen of uitstromen.

¹Op weg naar effectievere vormen van financiële educatie, Amsterdams kenniscentrum voor maatschappelijke innovatie, 2015

Stress-sensitief

Inwoners met financiële problemen ervaren vaak veel stress. Door deze stress functioneert hun langetermijndenken minder goed dan regulier en worden er vaker kortetermijnkeuzes gemaakt. Daarnaast neemt de bandbreedte in de hersenen van deze groep inwoners af waardoor hun IQ afneemt met soms wel 15 IQ punten; het hoofd zit letterlijk vol met de financiële problematiek. Opdrachten van professionals aan de inwoner, kunnen om deze redenen soms best lastig uitvoerbaar zijn. Juist in een fase waarin door diezelfde problematiek veel meer van inwoners wordt gevraagd.

Daarom is het belangrijk om bij deze groep rekening te houden met de stress die ervaren wordt. Dit doen we door kleine en haalbare doelen te stellen en zeker in de beginfase de hulpverlening te richten op ontzorgen. Los van het praktisch ontzorgen, speelt de klantbejegening gedurende ieder klantcontact een grote rol bij zowel het opbouwen van stress als de afname daarvan.

Stress-sensitief werken is daarom naast een praktische inrichting van de methodiek vooral ook een houding die professionals aannemen.

Autonomie

Ieder mens heeft behoefte aan autonomie ofwel zelfbeschikkingsrecht. Je financiën uit handen geven is een grote stap. Budgetbeheer is het opgeven van de financiële autonomie van de inwoner. De professional is zich hier altijd van bewust en kijkt op welke manier de behoefte aan autonomie kan worden ondersteund. Bijvoorbeeld door het instellen van reserveringen waar de inwoner zelf over mag beslissen, maar ook door de inwoner te betrekken bij het opstellen van budgetplannen en het zo snel als mogelijk (gedeeltelijk) teruggeven van de autonomie door het afbouwen van budgetbeheer.

Vertrouwen

Bij budgetbeheer nemen we het basisprincipe aan dat inwoners die gebruik maken van budgetbeheer te vertrouwen zijn. De processen zijn dan ook ingericht vanuit het vertrouwen in de inwoner. Ook de communicatie is hierop afgestemd. Veel inwoners vinden het best lastig om hun budget uit handen te geven en zelf een stap terug te moeten doen.



Wij zijn ons hiervan bewust. We geven hier uiting aan door bijvoorbeeld alleen bewijsstukken te vragen als het moet. Andersom is het uit handen geven van je inkomsten en uitgaven een hele stap. Inwoners moeten ook de professional durven te vertrouwen. Onterecht wordt dit als vanzelfsprekend gesteld.

Oog hebben voor de impact die het heeft om je financiële hebben en houden uit handen te geven, creëert en ondersteunt een vertrouwensrelatie. Helder uitleggen hoe budgetbeheer in zijn werk gaat eveneens. Ondersteunende - visuele - middelen dragen bij aan begrip hoe budgetbeheer werkt en daardoor aan het onderlinge vertrouwen.

Zelfvertrouwen ondersteunen

Inwoners met financiële problemen ervaren vaak ook een gebrek aan zelfvertrouwen met betrekking tot het beheren van het eigen budget. In de methodiek wordt dit probleem onderkend en wordt bekeken hoe het zelfvertrouwen vergroot kan worden. Dit doen we onder andere door het zetten van kleine haalbare stappen, zodat de inwoner successen kan ervaren die het zelfvertrouwen vergroten. Maar ook door de inwoner zo lang als nodig te volgen in het weer zelf oppakken van financiën.

Communicatie

Duidelijke afspraken en communicatie

Bij zowel beheer als begeleiding, geven we steeds duidelijkheid over de afspraken. Door deze duidelijkheid weten inwoners waar ze aan toe zijn en kunnen we zorgen en vragen voor zijn en ruis voorkomen. Dit helpt ons om effectief budgetbeheer uit te voeren. We zorgen dat bij het wisselen van contactpersonen, de afspraken intact blijven. Ook in de bewoording die we kiezen richting inwoners geven we duidelijk aan wat we waarmee bedoelen en wat zij van onze dienstverlening kunnen verwachten. Zo hebben we heldere benamingen voor reserveringspotjes, maar geven we ook met naam en toenaam aan waar we voor reserveren en tot welk maximumbedrag.

Laagdrempelig

Inwoners ervaren vaak veel schaamte over hun financiële problematiek. Dit maakt dat zij het lastiger vinden om contact op te nemen, zowel bij de start als tijdens het traject. Daarnaast speelt ook de stress die zij ervaren en de invloed daarvan op het IQ een rol. In de dienstverlening van budgetbeheer kijken we steeds op welke manier we zo laagdrempelig als mogelijk benaderbaar zijn voor inwoners. Contact tussen inwoner en budgetbeheerders vindt multi-channel plaats. Hiervoor gebruiken we telefoon, fysieke afspraken, mail en WhatsApp. En tevens ons digitale klantportal. Hiermee sluiten we aan bij de verschillende contactbehoeften. Benaderbaarheid en laagdrempeligheid worden niet alleen in de praktische onderdelen als openingstijden en communicatiekanalen geuit, maar ook in de bejegening en gespreksvoering. Het digitale klantportal wordt zo optimaal mogelijk ingezet en sluit zoveel mogelijk aan bij de indeling die commerciële banken gebruiken. Zo wordt een overgang van budgetbeheer naar weer zelfstandig beheren zo laagdrempelig mogelijk gemaakt.

Eigenaarschap

De inwoner is in de basis eigenaar van eigen problematiek en eigen financiën. Tijdens het budgetbeheer wordt zoveel mogelijk aangesloten op dit uitgangspunt. Uiteraard binnen de mogelijkheden die de inwoner daartoe heeft. Dit doen we bijvoorbeeld door de inwoner te laten tekenen voor budgetbeheer en de doelen die daarmee bereikt gaan worden, maar ook door inwoners te betrekken bij het opstellen van budgetplannen en reserveringsposten. In de budgetbegeleiding is eigenaarschap ook een belangrijk uitgangspunt. In samenspraak tussen professional en inwoner wordt steeds bepaald wat de inwoner zelf (weer) kan en wil doen en waar ondersteuning is gewenst. Door steeds bewust om te gaan met eigenaarschap wordt de stap naar weer zelfstandig het budget beheren ondersteund en ervaart de inwoner bovendien autonomie.

Laaggeletterdheid

Veel inwoners met financiële problemen hebben (tijdelijk) te maken met moeite met lezen en schrijven. En ook digitale of rekenvaardigheden kunnen beperkt zijn. Daarom houden we hier in al onze communicatie rekening mee.



Hoofdstuk 3

Wie is mijn klant?



Ken je klant

Voor het ontwikkelen van de methodiek is het noodzakelijk om kennis te nemen van de eindgebruiker; jouw klant. Om een beeld te krijgen van onze klant is het belangrijk om antwoord te krijgen op de volgende vragen:

- Wie is onze klant, wat is de problematiek waarmee klanten binnenkomen?
- Welke klachten horen wij van klanten?
- Wat voor soort vragen worden er gesteld?
- Waar hebben onze klanten behoefte aan?
- Wat zijn werkzame bestanddelen en wat juist niet?

Deze vragen kunnen op verschillende manieren beantwoord worden. Door bijvoorbeeld een klanttevredenheidsonderzoek of een klantreis. Voor de ontwikkeling van deze methodiek is gebruik gemaakt van interviews met klanten, zodat bij elke verbeterstap input aanwezig was vanuit klantperspectief. Antwoorden op bovenstaande vragen zijn vertaald naar klant-wensen. Deze wensen hebben we verwerkt in zowel de methodiek als de werkwijze.

In het kader van continue verbeteren is het van belang om periodiek onderzoek te doen naar klanttevredenheid.

Klantreis

Een ander belangrijk aspect om te onderzoeken bij het ontwikkelen van methodiek is de klantreis. Welke stappen worden er met een klant ondernomen, bekeken vanuit het perspectief van de eindklant en de interne klant? Door dit te doen komt belangrijke informatie aan het licht over bijvoorbeeld de benutting van het ICT-systeem, maar ook over de wijze van overdragen van dossiers en klanten.

Zo kwamen we erachter dat het ICT-systeem waarmee professionals werken, op onderdelen zowel ontoereikend is als onderbenut werd. Het klantportaal is ingewikkeld en wordt daardoor onvoldoende gebruikt door eindklanten, maar ook onvoldoende gepromoot door de professionals.



Marketing en imago

In het rapport 'Afgelost = Opgelost: Hoe verlagen we de drempel tot het zoeken van contact?'² wordt geschreven dat mensen met financiële problemen, gemiddeld 5 jaar wachten met het zoeken van hulp. Dit heeft deels te maken met persoonlijke overwegingen, al dan niet bewust, maar ook deels met het imago en de vindbaarheid van passende hulp. Met name rondom het product budgetbeheer heersen vaak negatieve verhalen. "Als je in budgetbeheer zit, dan krijg je nog maar 40 euro weekgeld" of "Bij budgetbeheer krijg je altijd heel laat je geld". Organisaties dragen soms onbewust bij in de negatieve gevoelens die een klant bij budgetbeheer heeft. Bijvoorbeeld door het taalgebruik rondom budgetbeheer en de sfeer die neergezet wordt. Vaak wordt bijvoorbeeld aangegeven dat het altijd het geld van de klant blijft. Hoewel dit zeker zo is, is het tegelijkertijd ook zo dat voor een deel van dat geld, de klant geen vrije keuze heeft waaraan het besteed kan worden. Dit geldt voor elk budget. Van ieders inkomen moet maandelijks een aantal vaste bedragen betaald worden. In de praktijk wordt geen geld van de klant afgenomen, maar wordt betaald wat een klant zelf ook zou moeten betalen. Juist door budgetbeheer worden deze betalingen gegarandeerd en kan tegelijkertijd ook gegarandeerd worden dat er ook voldoende geld is voor boodschappen.

Door budgetbeheer positief te 'framen' en gebruik te maken van positieve woorden, kunnen negatieve gevoelens over budgetbeheer verminderd worden. Duidelijkheid geven over wat kan en wat niet kan binnen budgetbeheer is daarbij ook van groot belang. Daarom is in de methodiek veel aandacht voor het verhaal van budgetbeheer. Professionals krijgen handvatten om budgetbeheer positiever te benaderen.

²Afgelost = Opgelost: Hoe verlagen we de drempel tot het zoeken van contact?, Martijn Keizer, 2016

Hoofdstuk 4

Uitgangspunten budgetbeheer en budgetbegeleiding

Budgetbeheer kan heel goed worden ingezet als randvoorwaarde om vanuit de schuldhulpverlening te werken aan duurzame financiële redzaamheid. Op het moment dat we samen met de inwoner besluiten tot het starten van beheer, is het van belang dat we als professionals een aantal uitgangspunten hanteren. Uiteraard is er de mogelijkheid tot maatwerk als de situatie van de klant hier om vraagt. In deel II worden de hulpmiddelen voor inschalen en opstarten uitgebreid beschreven. In dit hoofdstuk omschrijven we de uitgangspunten van budgetbeheer in algemene zin.

Mogelijkheden en behoeften van de klant zijn leidend

Budgetbeheer wordt ingezet op basis van een analyse van de mogelijkheden en behoeften van de inwoner op dat specifieke moment. De Financieel Gezondscan (zie bijlage) dient hierbij als hulpmiddel.

Met oog voor de gevolgen van stress en schaarste, weten we dat een indicatie een momentopname is. Vanuit die gedachte wordt de analyse/indicering door middel van evaluatie periodiek herhaald, omdat de situatie van de inwoner niet statisch is. Budgetbeheer kan in verschillende vormen worden aangeboden. Een gedegen uitvraag door de professional, vanuit een passende basishouding, vergroot de kans dat de inwoner instemt met het voorgestelde plan van aanpak. Uiteindelijk bepaalt de inwoner zelf welke hulpverlening het meest passend is in zijn situatie.

Het kan voorkomen dat de inwoner voor een lichtere interventie kiest dan voorgesteld door de professional. In dit geval is de voorkeur van de inwoner leidend en zal de professional de voortgang monitoren. Monitoren kan ook betekenen: ondersteunen bij het maken van een andere keuze. Kennis van ambivalentie, gesprekstechnieken en gedragsverandering zijn hierbij onmisbaar.

Vrijwillig maar niet vrijblijvend

Budgetbeheer en begeleiding bij de gemeente is vrijwillig maar niet vrijblijvend. Om budgetbeheer goed uit te kunnen voeren, is het noodzakelijk dat een inwoner aan bepaalde voorwaarden voldoet. Deze voorwaarden zijn opgenomen in de budgetbeheerovereenkomst. In sommige situaties hebben inwoners hulp van buitenaf nodig om aan deze voorwaarden te kunnen voldoen. Medewerkers bekijken in die situaties samen met de inwoner wat er nodig is om aan de voorwaarden te voldoen. Als dit niet mogelijk is, dan bieden we de inwoner de gelegenheid met ons op zoek te gaan naar een alternatief. Dit kan ook betekenen dat gekozen wordt om budgetbeheer te beëindigen.

Ondersteuning zo kort als kan en zo lang als nodig

Het uitgangspunt voor budgetbeheer in 's-Hertogenbosch is dat het zo kort als mogelijk en zo lang als nodig wordt ingezet. Budgetbeheer is in principe een tijdelijke ondersteuning, waarbij vanaf aanvang wordt ingezet op een traject om de inwoner te ondersteunen om de financiën zelf weer (zo veel als mogelijk) uit te voeren.

De professionals van het team intake en stabilisatie voeren met inwoners een intakegesprek om te bepalen of budgetbeheer en daarbij horende begeleiding nodig is, welke vorm ingezet moet worden en voor welke periode budgetbeheer noodzakelijk is (tijdelijk of langdurig). Daarbij wordt uitgegaan van het inwoners perspectief en de leerbaarheid van de inwoner. Vanuit de ervaring van de professional wordt de uiteindelijke keuze voor het in te zetten product gemaakt. Vanaf de opbouw van budgetbeheer, wordt de leerlijn gericht op één van de vier uitstroomroutes meteen gestart. Periodiek wordt bekeken of er opgeschaald of afgeschaald moet worden. En welke leerlijn daarbij passend is.

Samenwerking met de keten

Binnen budgetbeheer is een doelgroep te onderscheiden waarbij de inzet van alleen budgetbeheer en budgetbegeleiding onvoldoende en ontoereikend is. Enerzijds doordat er grote gedragsproblematiek is, anderzijds doordat er sprake is van bijzondere omstandigheden, zoals wisselen van werk naar uitkering, sterk wisselende inkomsten, of eigen ondernemerschap.

Deze groep inwoners ervaart vaak grote problemen om hun budget op orde te houden. Ze hebben te maken met complexe regelingen en moeten bijvoorbeeld steeds aanpassingen doen in toeslagen. Juist deze gemotiveerde groep vraagt extra tijd en aandacht. Door de samenwerking te zoeken met andere afdelingen binnen de gemeenten, zoals bijvoorbeeld Weener XL, kan gekomen worden tot optimale ondersteuning. De groep waarbij sprake is van grote gedragsproblematiek vraagt om een nauwe samenwerking met de flankerende hulpverlening. De flankerende hulpverlening kan zich dan richten op de gedragsregulatie.

De ondersteunende rol van ICT-systemen/ automatiseringssystemen

Budgetbeheer wordt ondersteund door automatisering. Deze automatisering draagt bij aan het eigenaarschap van de inwoner. Doordat de inwoner op elk moment van de dag kan zien wat er met zijn budget gebeurt, ervaart hij meer eigenaarschap. Door de inwoner zelf keuzes te laten maken in spaardoelen, wordt meer autonomie ervaren. Door de inwoner de mogelijkheid te geven om zelf geld op te nemen uit vrij opneembare posten, zonder hiervoor eerst toestemming te vragen, wordt ook meer autonomie ervaren. Daarnaast bieden we de inwoner ook de mogelijkheid om zelf wijzigingen door te geven. Zo sluit het automatiseringssysteem en de manier waarop we het inzetten zo veel mogelijk aan bij de reguliere bankomgeving. Ook visueel sluit de automatisering aan bij de indeling van het budgetplan. Zo zijn verplichte reserveringsposten voorzien van een rood slotje en vrij opneembare posten voorzien van een groen slotje. Behalve dat de automatisering bijdraagt aan de visie, uitgangspunten en doelstellingen voor de eindklant, blijven we de systemen ook optimaliseren ten bate van de professional.



Hoofdstuk 5

Doel budgetbeheer

Inleiding

In de vorige hoofdstukken, hebben we de achterliggende klantvisie en de uitgangspunten van budgetbeheer en budgetbegeleiding beschreven. In dit hoofdstuk gaan we de verschillende doelen van budgetbeheer en budgetbegeleiding uiteenzetten.

Bij de inzet van zowel beheer als begeleiding is het altijd belangrijk als professional scherp te blijven op het doel. Niet voor niks zeggen we dat het doel het middel bepaalt. Zo ook in de context van budgetbeheer en budgetbegeleiding.

Het doel van budgetbeheer en begeleiding bepaalt de professional samen met de inwoner op basis van de actuele situatie. Doelen bewegen mee met de situatie waarin de inwoner zich bevindt. Bij een aanmelding voor schuldhulpverlening kan de financiële situatie dusdanig onrustig zijn, dat volledig beheer noodzakelijk is. Later in het traject kan er een heel ander beeld ontstaan; vaak vanuit de rust die de schuldhulpverlening in de breedte en beheer specifiek heeft gecreëerd.

Doel budgetbeheer

Financiële stabiliteit is een basisvoorwaarde voor het welbevinden van inwoners. Niet elke inwoner is in staat deze financiële stabiliteit zelfstandig (weer) te bereiken. Voor sommige inwoners is de benodigde ondersteuning tijdelijk, voor anderen heeft de ondersteuning die men nodig heeft een langdurig karakter. Voor alle inwoners geldt dat financiële stabiliteit leer- en ontwikkelruimte biedt. Deze ontstane ruimte biedt inwoners de mogelijkheid om aangrenzende problematiek en schuldenproblematiek op te pakken, maar ook om nieuwe (financiële) vaardigheden (weer) aan te leren of om financieel gezonder gedrag aan te leren. Dat betekent dat budgetbeheer meestal een tijdelijk karakter kan hebben, om te bevorderen dat de inwoner weer zelfstandig de financiën kan regelen. Eventueel kan lichte, blijvende ondersteuning worden ingezet.

De consulent intake indiceert budgetbeheer.

Dit wordt gedaan met de volgende doelen voor ogen:

1. Vangnet

De minimale financiële stabiliteit die inwoners nodig hebben, is het betalen van vaste lasten. Daarmee kan gegarandeerd worden dat iemand een woning, energie en water heeft en dat de ziektekosten verzekerd zijn. Voor sommige inwoners is het behalen van deze minimale stabiliteit niet vanzelfsprekend. Door voor deze groep budgetbeheer als vangnet in te zetten, kunnen crisissituaties en onnodige maatschappelijke kosten voorkomen worden. Dit budgetbeheer kan ook plaatsvinden in gedwongen kader.

“Meneer Jasson woont door zijn verslaving al 15 jaar op straat. Sinds kort is hij toegelaten tot het traject ‘Housing First’. Dit is een enorme verandering voor hem. Basis(woon)vaardigheden aanleren is voor hem op dit moment de grootste uitdaging. Omdat hij jaren op straat heeft geleefd, zal het ook enige tijd duren voordat zijn schulden overzichtelijk zijn. Inzetten op het betalen van de vaste lasten heeft dan voor nu ook de hoogste prioriteit voor hem en vormt op dit moment de grootste uitdaging. Werken aan zijn financiële problemen is echt nog een brug te ver.”

2

2. Rust bieden en ontzorgen

Inwoners met schulden ervaren vaak grote stress en onrust van deze situatie. Voor deze groep biedt het inzetten van budgetbeheer de mogelijkheid om eerst rust te creëren. Als er sprake is van schuldenproblematiek, kan deze rust er voor zorgen dat de inwoner de ruimte krijgt om hieraan te werken. Soms is er tegelijkertijd sprake van problemen op andere terreinen waaraan gewerkt moet worden. Ook dan biedt budgetbeheer een oplossing. Bij deze groep kan budgetbeheer vaak worden afgebouwd als er oplossingen komen voor de schulden of voor de problemen op andere leefgebieden.

3

3. Financiële stabiliteit bieden

Voor inwoners met financiële problemen is het vaak lastig om de juiste financiële prioriteiten te stellen. Stress, veroorzaakt door de (financiële) zorgen, beïnvloedt gedrag waardoor het maken van verkeerde keuzes constant op de loer ligt. Door deze klanten in beheer te nemen, kan financiële stabiliteit worden geboden, zodat er geen nieuwe schulden ontstaan en het mogelijk wordt om een schuldregeling op te zetten. Financiële stabiliteit geeft inwoners de mentale ruimte om meer inzicht te krijgen in eigen financiën. Er ontstaan mogelijkheden om te werken aan het aanleren van vaardigheden, zodat de inwoner het budget uiteindelijk weer duurzaam zelfstandig kan beheren.

“Janine is onlangs aangemeld bij de schulddienstverlening, in verband met haar schuldenproblematiek. Als alleenstaande moeder met twee kindjes, waarvan één kindje met een zgn. rugzakje, redt ze het echt even niet alleen. Samen met de flankerende hulp, werkt ze aan het creëren van meer structuur in haar gezin. Haar budget loopt inmiddels en vanuit de rust die dit geeft, kan ze na een tijdje ook weer bij een beetje zelf haar financiën gaan regelen.”

“Harm en Tineke zijn al jaren enorm aan het puzzelen met hun budget. Rondkomen is elke maand weer een uitdaging, doordat Harm onregelmatige inkomsten heeft. Dit maakt het ook verleidelijk om in hun ‘rijkere’ maanden grotere uitgaven te doen, die niet per se noodzakelijk zijn. Al met al is er een totaal gebrek aan overzicht en beginnen schulden de overhand te krijgen. Door budgetbeheer op te stellen, is er in ieder geval een vaste basis van waaruit alle vaste lasten worden betaald. Voor de flexibele uitgaven wordt gereserveerd. Harm en Tineke krijgen door budgetbeheer steeds meer zicht op hoe ze stabiliteit in hun wisselende inkomenssituatie kunnen aanbrengen.”

4

4. Bescherming

Een deel van onze inwoners is (financieel) bijzonder kwetsbaar. Negatieve beïnvloeding van buitenaf is bij hen een aanwezige risicofactor. Ook kan het zijn dat de (financiële) capaciteiten dermate beperkt zijn, dat financiële zelfstandigheid veel van deze inwoners vraagt. Budgetbeheer kan bescherming bieden hiertegen. Uiteraard biedt budgetbeheer niet alle bescherming die beschermingsbewind biedt, maar in een aantal gevallen voldoende om de financiële situatie niet te laten escaleren.

“Juan is niet super handig met geld. Hij geeft makkelijk te veel uit als hij met vrienden op pad is. Hij overziet niet goed wat de gevolgen van zijn overbesteding zijn. Daarnaast is hij slordig met het betalen van vaste lasten. Zijn licht autistische stoornis maakt dat hij het lastig vindt zich aan afspraken te houden. Juan vraagt niet veel, maar redt het steeds nét niet alleen. Iedere keer dat hij dit probeert, ontstaan er toch weer steeds kleine schulden. Budgetbeheer met toevoeging van extra elementen, helpt hem enorm.

Dit is anders bij Henk-Jan en Josefien. Zij zijn beiden laag verstandelijk beperkt. Zij betalen altijd keurig de vaste lasten, maar reserveren en sparen; dat lukt steeds niet. Terwijl dit best kan. Want ze hebben beide een mooi inkomen. Henk-Jan en Josefien voelen zich hierdoor vaak onzeker. Ze hebben gemiddeld één keer per twee weken even een duwtje in de goede richting nodig in de vorm van een belletje. Of even ruggenspraak over een rekening die is binnengekomen. Bewindvoering is qua interventie te zwaar, een wat intensiever beheer is hen op het lijf geschreven.”

Een combinatie van de verschillende doelen is uiteraard mogelijk. Echter er kan altijd één doel als hoofddoel aangewezen worden.

Uitstroomroutes

Voorgaande doelen zijn geformuleerd om aan te geven met welk doel we budgetbeheer inzetten. Vervolgens bepalen we ook een einddoel en een richting daarnaartoe. We noemen dit de uitstroomroutes. Let wel: gedurende de looptijd van budgetbeheer kan op basis van voortschrijdend inzicht het doel wijzigen en ook de uitstroomroute.

Budgetbeheer binnen de Bossche Aanpak kent vier uitstroomroutes:

1. Financiële Zelfstandigheid
2. Structureel laag intensief beheer
3. Budgetbeheer extra
4. Bewindvoering

Elke uitstroomroute staat voor een duurzame, financiële situatie. Gedurende de gehele looptijd van budgetbeheer dienen professionals zich continue af te vragen naar welk van deze uitstroomroutes men onderweg is. Uiteraard is het ook mogelijk om uiteindelijk van één uitstroomroute weer naar een andere uitstroomroute te bewegen. Zo kan iemand die in bewind zit ook weer bewegen naar één van de onderliggende uitstroomroutes. De uitstroomroute moet gezien worden als de richting die je kiest en waarin je gedurende een langere periode met een klant onderweg bent naar de gekozen uitstroomroute. Later in deze methodiek komt de zogenaamde ‘leerlijn’ aan de orde: daarin wordt beschreven wat de professional daadwerkelijk doet op weg naar de gekozen uitstroomroute. Op het moment dat een klant zich in een uitstroomroute bevindt, zal altijd periodiek geëvalueerd worden of professional en klant zich op de juiste route bevinden, ofwel weer naar een andere uitstroomroute kunnen bewegen. Op het moment dat dit het geval is, zal een plan gemaakt worden hoe de klant op het nieuw gekozen eindpunt aan kan komen en welke begeleiding daarvoor nodig is.

In deel II bespreken we op welke manier inwoners ingeschaald kunnen worden, zodat passende dienstverlening tot stand kan komen.

Hoofdstuk 6

Budgetbeheer in relatie tot budgetbegeleiding en budgetcoaching

Budgetbeheer richt zich zuiver op het beheren van het geld van inwoners. Het contact met de inwoner in deze context, is dan ook gericht op het beheer. Denk hierbij aan het doorgeven van aanpassingen in de hoogte van betalingen of vragen over bepaalde reserveringen. Tegelijkertijd zien we dat in budgetbeheer ook vaak andere onderwerpen besproken worden. Voorbeelden hiervan zijn:

- Wat doe ik met mij jaarrekening energie?
- Hoe kan ik weer zelf mijn financiën gaan regelen?
- Hoe kan ik omgaan met kostgeld van mijn kinderen?
- Hoe kan ik een nieuw ontstane schuld regelen?

Onderwerpen als deze vragen niet alleen om budgetbeheer, maar ook om begeleiding en coaching.

Met inachtneming van ieders expertise ontstaat ergens een afbakening tussen de diensten die vanuit de

gemeente kunnen worden geleverd en de diensten die extern, bij de flankerende hulpverlening, moeten worden belegd.

Om meer duidelijkheid te geven over wat, wanneer en waarvoor het best kan worden ingezet, kunnen we kijken naar verschillende onderdelen die bepalen waarom iemand zich op een bepaalde manier gedraagt. Deze zijn opgenomen in onderstaande piramide. De piramidevorm geeft aan welke vorm van ondersteuning het beste past bij welke 'laag' in de piramide. Tegelijkertijd geeft het een richting aan waar je qua effectiviteit op stuurt binnen de gekozen ondersteuning. Zo zal budgetbegeleiding zich richten op het vergroten van kennis, verbeteren van inzicht, versterken van vaardigheden en verbeteren van financieel gedrag. Coachen richt zich deels op financieel gedrag, en vervolgens op onderliggend gedrag, overtuigingen en waarden en normen.

Het ijsbergmodel

Gedrag ontstaat niet zomaar. Gedrag wordt veroorzaakt door onderliggende factoren. McClelland heeft een model ontwikkeld waarin dat duidelijk wordt, het 'ijsbergmodel'.

Het gedrag van een persoon wordt vergeleken met een ijsberg. Een gedeelte is zichtbaar, het topje van de ijsberg. Maar een groot gedeelte van de ijsberg is onzichtbaar. Het bevindt zich onder de waterlijn. Het gedeelte onder de waterlijn heeft grote invloed op het gedeelte boven de waterlijn. Het draagt als het ware het topje. De ijsberg is op te delen in meerdere lagen. Alle lagen hebben invloed op het gedrag dat iemand vertoont.

Hoe dieper qua laag in de piramide de interventie wordt uitgevoerd, hoe langduriger het effect. Tegelijkertijd kan ook gezegd worden, hoe dieper in de piramide, hoe moeilijker de verandering kan plaatsvinden. De waarden en normen van een inwoner zijn moeilijker te veranderen dan bijvoorbeeld het inzicht in het budget.

In de figuur is een lijn aangebracht. Deze lijn geeft de scheidslijn aan tussen wat professionals van de gemeente nog op kunnen pakken en waar flankerende hulp voor moet worden ingeschakeld. De lijn loopt dwars door het gedragsniveau heen.

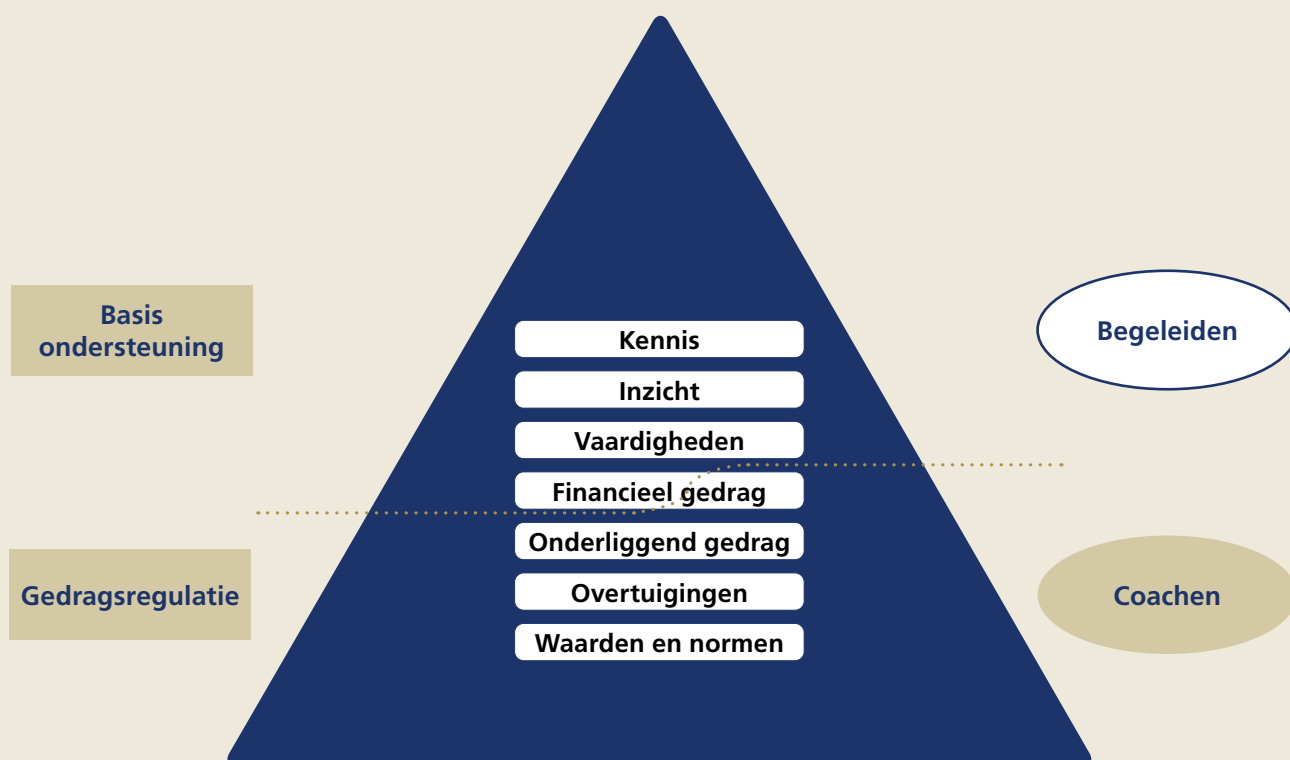
Interventies gericht op financieel gedrag passen deels bij de weg naar financiële zelfredzaamheid vanuit budgetbeheer. We kiezen voor de term 'begeleiden'. Waar (financiële) gedrag dieper is ingesleten en voor gedragsverandering meer gestuurd moet worden op onderliggende motieven, dekt de term 'coachen' meer de lading.

Ter verheldering is een voorbeeld over kostgeldbetalingen opgenomen.

Voor goede begeleiding is het nodig dat basisondersteuning en gedragsregulatie geboden wordt door de flankerende hulp, als de situatie van de klant hierom vraagt.

Er kan geen rechte lijn worden gezet tussen begeleiden en coachen. Factoren als vertrouwen, samenwerkingsrelatie, partnerschap en inhoudelijke expertise vragen om enige flexibiliteit ten opzichte van het onderscheid.

Probleem	Oplossingsrichting	Wie
Inwoner weet niet hoeveel kostgeld er wordt gevraagd aan kinderen	Kennis vergroten over kostgeld	Budgetbegeleider
Inwoner heeft geen inzicht waarom het belangrijk is dat er kostgeld gevraagd wordt	Inzicht vergroten over inkomen en uitgaven	Budgetbegeleider
Inwoner vindt het moeilijk om te controleren of het kostgeld wordt betaald	Oefenen om vaardigheden met digitaal bankieren te vergroten	Budgetbegeleider
Inwoner vindt het moeilijk om het gesprek te voeren over kostgeld	In gesprek over wat het moeilijk maakt en hoe het toch kan lukken	Budgetbegeleider
Inwoner vindt het nog steeds moeilijk om het gesprek te voeren over kostgeld	In gesprek over gezinsdynamiek	Budgetcoaching door flankerende hulp
Inwoner wil eigenlijk geen kostgeld vragen aan kinderen	In gesprek over overtuigingen	Budgetcoaching



Hoofdstuk 7

Wetenschappelijke achtergrond bij competenties en vaardigheden financieel gezond gedrag

Inleiding

Het fundament voor de Bossche Aanpak Budgetbeheer is bijna compleet: visie, uitgangspunten, doelstellingen en uitstroomroutes zijn geschetst, als wel het (flexibele) onderscheid tussen begeleiden en coachen. We voegen hier nog één element aan toe, voordat we naar het praktijkgedeelte van de methodiek gaan: wetenschappelijke achtergronden. We gaan sturen op een duurzame uitstroom, daarvoor is het nodig te sturen op financieel gezond gedrag, maar wat is 'financieel gezond gedrag' eigenlijk?



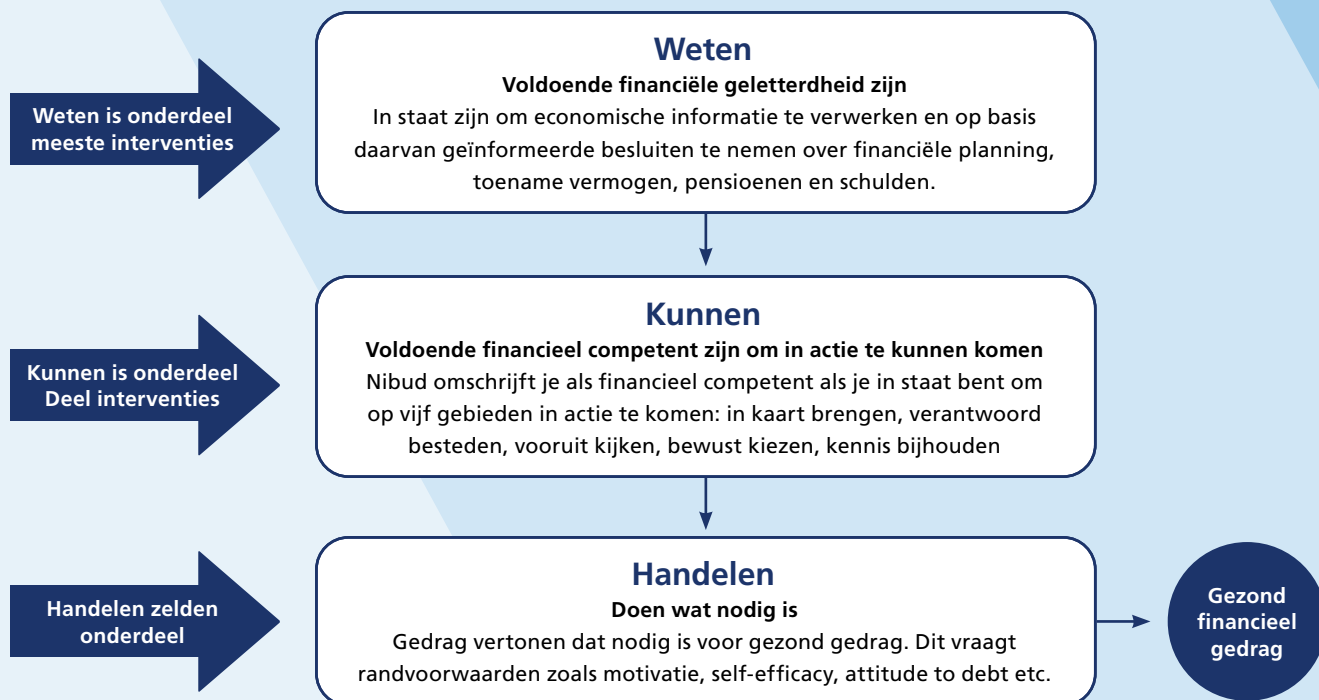
Financieel gezond gedrag

Gezond financieel gedrag is zo met je geld omgaan, dat je financieel lekker in je vel zit.

Ofwel: gezond financieel gedrag is gedrag dat voorkomt dat er achterstanden in betalingen ontstaan nu en in de toekomst. Om dit gedrag te vertonen is het noodzakelijk dat de uitgaven in lijn zijn met de inkomsten en dat er goed financieel beheer wordt gepleegd. Dit laatste (financieel beheer) houdt onder meer in dat mensen:

- vooruitplannen op de middellange en de lange termijn;
- zich bewust zijn van de financiële risico's die ze lopen;
- en daar maatregelen voor treffen (een buffer aanleggen, vaste lasten beperken etc.)
(Jungmann, Van Geuns, Klaver, Wesdorp & Van der Wolk, 2012)

Het gegeven dat iemand gezond gedrag vertoont, betekent overigens niet dat er dan geen financiële problemen zijn. Iemand die gezond financieel gedrag vertoont, kan door pech in het leven toch in een financieel ongezonde situatie terechtkomen. Omgekeerd kan iemand die financieel ongezond gedrag vertoont maar een voldoende ruim inkomen heeft, toch in een financieel gezonde positie zijn. De aard van het gedrag zegt vooral iets over de risico's die iemand loopt of de kansen om financiële problemen duurzaam op te lossen (Jungmann, Madern, 2016). Daarbij moet wel aangegeven worden dat een groot deel van ons gedrag onbewust is en dat ons gedrag ook beïnvloed kan worden door schaarste. Om gezond financieel gedrag te vertonen is het van belang dat je weet wat je moet doen, dat je dat ook kunt en dat je het voldoende belangrijk vindt om gezond te handelen.



Bij het methodisch werken aan financiële gezondheid door middel van budgetbeheer en budgetbegeleiding is het daarom belangrijk om al deze drie aspecten mee te nemen.

1. Weten: financieel geletterd zijn.
2. Kunnen: beschikken over (geloof in) eigen financiële competenties.
3. Handelen: het belangrijk vinden om de competenties te verwerven en in te zetten.

Naast het overbrengen van kennis, is aandacht voor het ontwikkelen van competenties onmisbaar. Uit de literatuur blijkt echter dat om daadwerkelijk ander gedrag te kunnen laten zien er aan bepaalde randvoorwaarden moet worden voldaan: motivatie, geloof en vertrouwen in eigen handelen en kunnen, gereedheid en een juiste attitude ten opzichte van schulden.

Meer over ‘weten’

Het eerste aspect wat we nader onder de loep nemen, is ‘weten’. Je moet in staat zijn om kennis over financiële producten tot je te nemen en op basis daarvan overwogen beslissingen te nemen en in actie te komen. Daarvoor heb je ook basisvaardigheden nodig zoals rekenvaardigheid, lees- en schrijfvaardigheid, digitale vaardigheden en je moet in staat zijn om je netwerk of hulp in te schakelen als dat nodig is.

Bij een methodiek voor afbouw van budgetbeheer is het van belang om een goede inschatting te maken of deze basisvaardigheden in voldoende mate aanwezig zijn. Dit kan door de professional zelf gebeuren, maar ook door het inzetten van toetsen of testen. Bijvoorbeeld door de taalmeter en de digimeter van de Stichting Lezen en Schrijven.

Meer over ‘kunnen’

Het tweede aspect is ‘kunnen’.

Bij ‘kunnen’ gaat het om competent zijn.

Volgens het Nibud ben je financieel competent als je vijf vaardigheden beheerst:

1. in kaart brengen
2. verantwoord besteden
3. vooruitkijken
4. bewust kiezen
5. kennis bijhouden

De vijf gebieden zijn overigens niet allemaal even vaak nodig. In kaart brengen en verantwoord besteden zijn competenties die dagelijks nodig zijn. Het derde gebied ‘vooruitkijken’ heb je minder vaak nodig, maar het is wel belangrijk om bij nieuwe omstandigheden ook even in de toekomst te kijken. Wat betekent een nieuwe situatie voor je financiën? ‘Bewust kiezen’ heb je nodig als je plotseling of op grond van ‘vooruitkijken’ tot de conclusie komt dat je een financieel product moet ‘aanschaffen’. Kennis bijhouden is een belangrijke vaardigheid, omdat we leven in een maatschappij waarin zaken snel veranderen. Financieel competente mensen zijn in staat hun kennis actueel te houden. Bij de afbouw van budgetbeheer en de inzet van budgetbegeleiding zal getoetst moeten worden of de klant in voldoende mate over deze competenties beschikt en/of in staat is om hulp in te schakelen als dat niet zo is. In de bijlage zijn de Nibud competenties verder uitgewerkt.

Meer over ‘handelen’

Kennis en competenties alleen zijn niet voldoende om ook daadwerkelijk financieel gezond te handelen. Hoe kunnen we onze interventies behalve op het vergroten van kennis en het versterken van vaardigheden ook richten op ‘handelen’? Op daadwerkelijk ‘doen’? Hierbij zijn vele andere aspecten van belang. In hoofdstuk 2 zijn in de klantvisie een heel aantal punten genoemd van waaruit we naar onze klant kijken. We zetten ze nog even op een rij:

- Stress-sensitief
- Laagdrempelig
- Motivatie
- Autonomie
- Vertrouwen
- Eigenaarschap
- Duidelijke communicatie
- Laaggeletterdheid
- Werken aan zelfvertrouwen

In de benadering van je klant zijn deze onderdelen randvoorwaardelijk en van groot belang bij het ondersteunen van een veranderproces. Immers, dat is waar we het over hebben als we vanuit een situatie van budgetbeheer, toewerken naar (deels) financiële zelfredzaamheid.

Daarnaast is het bij het onderdeel ‘handelen’ van belang om te kijken naar het zogenaamde ‘doenvermogen’³. Met name stress en schaarste beïnvloeden ons zogenaamde ‘doenvermogen’ negatief.

Vanuit de methodiek doen wij een aanvulling op bovenstaand model. Zoals je kunt zien wordt motivatie expliciet benoemd bij het derde aspect ‘handelen’. Dat betekent echter niet dat motivatie bij ‘kunnen’ en ‘weten’ geen rol speelt. Ook bij het vergroten van kennis en het aanleren van vaardigheden is motivatie en self-efficacy (het geloof in eigen kunnen) noodzakelijk. Zonder deze componenten zal het niet tot een handeling komen. In de nu volgende paragraaf zoomen we nog wat meer in op motivatie en vertrouwen.

Motivatie en Vertrouwen

Motivatie is nodig om in beweging te komen, om nieuw gedrag vol te houden en verklaart waarom we doen zoals we doen. Motivatie is noodzakelijk bij veranderen, bij in beweging komen, bij het aanleren van nieuwe gedragingen. Laten we motivatie eens nader bekijken in het kader van budgetbeheer: Leven van een klein budget betekent dat je keuzes moet maken waaraan je jouw geld besteedt. Die keuzes zijn vaak niet leuk en zeker niet makkelijk. Bijvoorbeeld je kinderen bepaalde kleding ontzeggen of niet uit eten gaan.

³Weten is nog geen doen, een realistisch perspectief op zelfredzaamheid, WRR, 2017

Je zou kunnen stellen dat juist in de context van budgetbeheer een flinke dosis motivatie nodig is. Want alles wat we moeten leren om (weer) financieel zelfredzaam te zijn, is niet per se wat we ook willen leren. Daar ligt dus best een uitdaging. Motivatie is altijd aanwezig, immers zonder motivatie van jouw klant, zou er geen traject budgetbeheer zijn. Dat wil niet zeggen dat de motivatie altijd aanwezig is voor die onderdelen waar je graag aan zou willen werken met jouw klant. Of dat de motivatie hoog genoeg is. Gelukkig is er goed nieuws: motivatie is beïnvloedbaar. Motivatie kan door interventies vergroot worden. Omdat het zo belangrijk is om daadwerkelijk te handelen, is het van groot belang om in de methodiek voor budgetbegeleiding en afbouw van budgetbeheer hier aandacht aan te besteden.

Motivatie hangt nauw samen met vertrouwen in eigen kunnen en met gereedheid: klaar zijn om te veranderen. Motivatie bestaat uit drie componenten:

1. Het belang ervaren om ander gedrag te laten zien. Daarbij moet er een verschil ervaren worden tussen de huidige situatie en de gewenste situatie.
2. Vertrouwen dat je in staat bent om het gedrag te veranderen.
3. Klaar zijn om op dit moment in actie te komen.

De tweede component 'vertrouwen' wordt in veel literatuur ook self-efficacy genoemd. Als iemand wel het belang ziet van het veranderen van gedrag, maar niet denkt daar zelf verandering in te kunnen brengen, dan zal er geen nieuw gedrag ontstaan.

Gereedheid, oftewel 'klaar zijn' is de derde component. Stel je vindt het belangrijk om ander financieel gedrag te vertonen en je ziet het ook best zitten dat je het kan, maar er speelt zich zoveel af in jouw leven op dit moment; je bent er (nog) niet klaar voor. Als budgetbegeleider kun je je vast situaties voorstellen, waarbij het 'niet klaar zijn' echt een belemmering vormt voor het in beweging komen.

Financieel gezond in de Bossche Aanpak Budgetbeheer

Bovenstaande theorie hebben we aangevuld met ervaringen uit de praktijk.

Daarmee zijn we gekomen tot de volgende onderdelen die van belang zijn om financieel gezond te zijn.

1. Motivatie, vertrouwen en gereedheid

De klant moet beschikken over motivatie om financieel gezond te zijn, moet vertrouwen hebben in eigen kunnen en moet daarnaast ook klaar zijn om aan financieel gezond gedrag te werken. Daarvoor moeten soms eerst knelpunten op andere leefgebieden worden opgepakt.

2. Geldzaken organiseren

Hier leert de klant alles over de administratie. Wat gaat er al goed en wat kan er beter? De klant leert zijn financiële administratie overzichtelijk te bewaren en financiële correspondentie doelmatig en juist af te handelen.

3. Uitgeven en inkomen

De klant leert waar zijn geld blijft. Wanneer wordt het ontvangen, wat zijn dure en goedkope maanden? Wat zijn rijke en arme maanden? Hoe zorg je dat je overzicht houdt in wat je ontvangt en wat je uitgeeft? De klant leert om een inkomen te genereren op het sociaal minimum, rekening houdend met subsidies, tegemoetkomingen en toeslagen.

4. Betalen en bewaken

De klant gaat steeds meer betalingen zelf doen. De coach blijft nog meekijken. De klant leert een bank- en een spaarrekening te beheren en rekeningen,

toekenningen, bij- en afschrijvingen te controleren op juistheid. De klant kan de dagelijkse bestedingen bewaken en betalingsverplichtingen nakomen.

5. Bezuinigen

Hoe voorkomt de klant de verleidingen om weer meer uit te gaan geven? De klant leert impulsen te controleren. En hoe wordt het beschikbare geld verantwoord besteed? Hoe wordt weerbaar omgegaan met sociale druk en reclame?

6. Schulden voorkomen

Hoe voorkomt de klant dat er opnieuw schulden gaan ontstaan? De klant leert vooruit kijken. Hoe zorgt de klant ervoor dat nieuwe betalingsverplichtingen passen binnen het bestaande budget?

7. Sparen, lenen en verzekeren

Waarom zou je sparen en waarvoor wil je sparen? Hoe kun je niet-maandelijkse extra inkomsten goed benutten? De klant realiseert zich dat wensen en gebeurtenissen op de middellange en de lange termijn financiële gevolgen hebben en stemt zijn huidige bestedingen hierop af, zodat hiervoor gespaard kan worden. De klant weet welke verzekeringen noodzakelijk zijn en welke risico's niet verzekeren met zich meebrengen.



Deel II

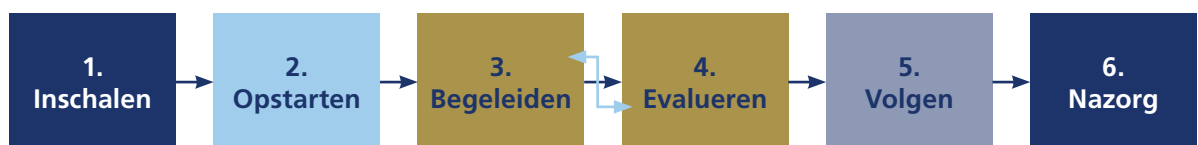
De methodische aanpak

De inhoud van de vorige hoofdstukken is de theoretische basis voor budgetbeheer in het geheel. In het tweede gedeelte van de Bossche Aanpak Budgetbeheer, maken we de overstap naar de praktijk. Hoe vertaal je de visie, het doel en de wetenschappelijke achtergronden naar de spreekkamer? Deel II biedt een leidraad voor de vertaling naar de praktijk.

Hoofdstuk 8

Het proces budgetbeheer en begeleiding

Tijdens het totale begeleidingstraject van budgetbeheer en -begeleiding, worden steeds de volgende processtappen gevolgd.



1. Inschalen

In de eerste stap wordt bekeken of budgetbeheer voor deze klant noodzakelijk is. Daarvoor wordt gebruik gemaakt van de Financieel Gezondscan (FGS). Daarnaast wordt met de klant bepaald wat het doel is van budgetbeheer en wordt een eerste inschatting gegeven van de duur waarvoor budgetbeheer noodzakelijk is. De consulent kent de klant nog beperkt en zal daarom in eerste instantie bepalen of budgetbeheer nodig is en waarom (doel). En hij bepaalt welke lettercode de klant heeft (type klant). Pas op een later moment wordt een inschatting gemaakt van de mogelijke leerdoelen, het type begeleiding en de uitstroomroute. De professional geeft dit aan in het 'inschalingschema'.

2. Opstarten

Het opstarten van budgetbeheer betekent gelijk ook de start van de leerlijn om klanten financieel gezond te maken. De manier waarop het opstarten van budgetbeheer plaatsvindt, draagt vanaf de start bij aan werken aan financiële gezondheid. Daarnaast wordt bij opstarten ook veel aandacht besteed aan de opbouw van budgetbeheer in meer technische zin.

3. Begeleiden

Na het opstarten van budgetbeheer wordt de Financieel Gezond Scan ingevuld (FGS). Deze scan geeft aan op welke onderdelen het al best goed gaat en waar de klant nog begeleiding nodig heeft. De begeleiding wordt continue ingezet door de aangewezen

contactpersoon. Na het scannen met de FGS, vindt een aanscherping plaats van de inschaling van de klant op type klant, type begeleiding en uitstroomroute.

4. Evalueren

Op basis van FGS wordt periodiek geëvalueerd waar de klant staat en welke stappen gezet moeten worden in de begeleiding. Daaruit volgt mogelijk een nieuwe lettercode in het inschalingschema, een nieuwe uitstroomroute en nieuwe leerdoelen.

5. Volgen

De klant is financieel gezond genoeg om het zelf te doen. Daarbij volgen we de klant gedurende minimaal drie maanden door maandelijks met de klant betalingen door te lopen en mogelijke knelpunten van de afgelopen en komende periode te bespreken. Als de klant geen opvolging meer nodig heeft, wordt budgetbeheer afgesloten.

6. Nazorg

Na het afsluiten van het budget nemen we na drie maanden nog contact op, conform reguliere nazorg.

We gaan in de volgende hoofdstukken verder in op deze processtappen. Per processtap beschrijven we wat er precies mee wordt bedoeld en wat je in deze stap moet doen. Daarbij ga je zien dat we steeds verwijzen naar praktische informatie. Deze is te vinden in Deel III van dit boek.

Hoofdstuk 9

Inschalen

Bij het inschalen worden de volgende stappen doorlopen:

Financieel Gezond Scan

Wat kan de klant al wel, en wat nog niet?

Doel budgetbeheer

- Vangnet
- Rust bieden en ontzorgen
- Financiële stabiliteit bieden
- Ontzorgen

Looptijd budgetbeheer

- Start afbouw
- Op termijn afbouwen
- (Nog) niet afbouwen
- Lettercode bepalen

Soort Begeleiding

- Hoog intensief
- Laag Intensief
- Flankerende hulp:
 - gedragsregulatie
 - basisondersteuning

Vorm BBR

- Basis
- Middel
- Totaal
- Extra

De Financieel Gezond Scan

Tijdens de intake-fase komen vele onderwerpen aan bod. Je gaat met de klant in gesprek om te achterhalen wat de situatie is en welke ondersteuning nodig is. Om in te kunnen schatten in hoeverre de inwoner financieel redzaam is en of budgetbeheer noodzakelijk is, kun je gebruik maken van de Financieel Gezond Scan (FGS).

In de FGS wordt gekeken naar de volgende onderdelen:

Bezuinigen



Motivatie, gereedheid en vertrouwen



Geldzaken organiseren



Sparen, lenen en verzekeren



Inkomen en uitgeven



Betalen en bewaken



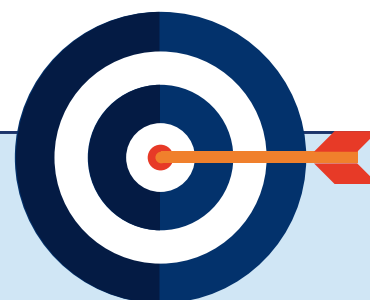
Schulden voorkomen



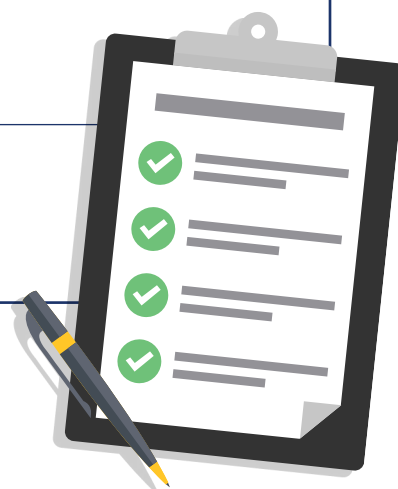
De FGS geeft de noodzaak om budgetbeheer in te zetten weer. Bij veel 'nee' is er een grotere noodzaak om budgetbeheer in te zetten. Bij een beperkt aantal keer 'nee' kan gekeken worden of budgetbegeleiding of ondersteuning vanuit het netwerk of de keten ook kan zorgen voor voldoende financiële stabiliteit.

Financieel Gezond Scan

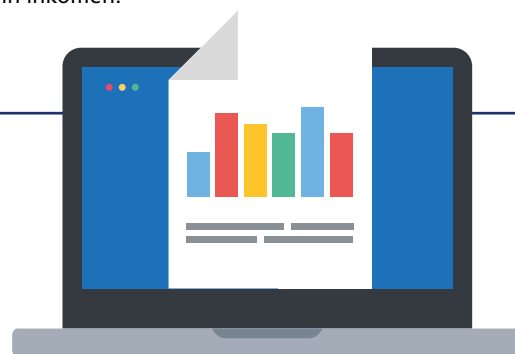
Motivatie, gereedheid, vertrouwen en eigenaarschap	Ja	Bijna	Nee	Met hulp
De klant ziet het belang van budgetbeheer (in de vorm die op dat moment van toepassing is) en onderschrijft het doel van budgetbeheer (in de vorm die op dat moment van toepassing is).				
De klant herkent eigen leerdoelen en wil hier aan werken (eigenaarschap).				
De klant kan beschrijven wat de voordelen zijn van budgetbeheer (in de vorm die op dat moment van toepassing is).				
De klant is bereid hulp te vragen en te accepteren bij vraagstukken die Financiële Gezondheid belemmeren.				
De klant heeft vertrouwen in eigen kunnen (warme overdracht).				
De klant ziet het belang van zelf het budget weer beheren.				
De klant kan beschrijven wat de voordelen zijn van zelf het budget weer beheren.				
De klant laat zien eigenaar te zijn over eigen budget				
De klant kan beschrijven op welk moment het budget weer zelf beheerd kan worden.				
De klant is klaar om het budget weer zelf te gaan beheren (gereedheid).				
<p>Voorbeeldvragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wat is voor jou op dit moment de belangrijkste reden om in budgetbeheer te zitten? • Wat zijn voor jou belangrijke voordelen van budgetbeheer? • Wat zijn eventuele nadelen (kunnen juist aanzetten tot zelfstandigheid)? • Hoe belangrijk is het nu voor je om in budgetbeheer te zitten? • Wat zou je nog moeten leren om zelf je budget weer te kunnen beheren? • Hoe belangrijk is het voor je om zelf je budget weer te beheren? • Wat zijn de voordelen van zelf je budget weer beheren? • Hoeveel vertrouwen heb je erin dat het je gaat lukken om zelf je budget weer te beheren? • Welke zaken in je leven maken het moeilijk om je eigen budget weer te beheren? • Wanneer is het de afgelopen periode goed gegaan met je budget? • Waar ben je trots op als je naar de afgelopen periode kijkt? • Wat betekent het opgeven van autonomie voor jou? 				
<p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komt op afspraken • Komt afspraken na • Spreekt vertrouwenstaal • Neemt contact op over leerdoelen • Neemt geen overmatig contact op voor extra geld 				



Geldzaken organiseren	Ja	Bijna	Nee	Met hulp
De klant weet welke post belangrijk is (en geeft deze ook door) en welke post niet belangrijk is.				
De klant geeft wijzigingen in de situatie goed door, zoals verhoging van de huur of ziektekosten.				
De klant vraagt hulp als hij iets lastig vindt.				
De klant kan stukken snel en goed aanleveren als hierom gevraagd wordt.				
De klant beoordeelt de eigen administratie als goed.				
De klant heeft zicht op wijzigingen in zijn financiële situatie.				
De klant neemt zelf initiatief om via de klantportal wijzigingen in betalingen door te geven.				
<p>Voorbeeldvragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In hoeverre heb je zicht op veranderingen in je financiële situatie? • Hoe gemakkelijk/moeilijk vind je het om wijzigingen door te geven? • Hoe snel kun je relevante stukken vinden als ik hier om vraag? • Hoe ziet voor jou een goedlopende administratie eruit? • Wat zou je zelf nog anders willen ten aanzien van je administratie? • Welk cijfer geef je jouw administratie? • Hoe gemakkelijk/moeilijk vind je het om brieven te begrijpen? • Waar zou je graag hulp bij willen? 				
<p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levert stukken snel aan • Heeft een eigen map bij zich tijdens gesprekken • Stuurt zonder het te vragen wijzigingen door • Weet waar het goed en minder goed gaat op dit onderdeel 				



Inkomen en uitgeven	Ja	Bijna	Nee	Met hulp
De klant weet wat het netto-inkomen is.				
De klant weet waar hij qua inkomen recht op heeft.				
De klant ziet wanneer de financiële situatie verandert en handelt hier naar.				
De klant weet welke ruimte er is binnen het budget (warme overdracht).				
De klant spreekt huisgenoten aan op het bijdragen in het budget (bijvoorbeeld kostgeld).				
De klant heeft zicht op eigen bestedingsgedrag.				
De klant kan 'Bereken uw recht' gebruiken.				
De klant laat zien inzicht te hebben in inkomen en uitgaven.				
De klant weet dat er arme en rijke maanden zijn en dure en goedkope maanden.				
De klant kan een maandbegroting maken (of een bestaande aanpassen aan nieuwe situaties).				
De klant kan een overzicht maken van inkomsten en uitgaven per jaar (of een bestaand overzicht aanpassen).				
<p>Voorbeeldvragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Weet je welke vaste lasten budgetbeheer voor je betaald? (Weet je welke vaste lasten je hebt?) • Weet je hoe hoog de vaste lasten zijn? • Welk inkomen komt er voor je binnen? • Weet je waar je recht op hebt qua inkomen? • Heb je wel eens gebruik gemaakt van 'Bereken uw recht'? • Weet je hoeveel toeslagen je krijgt per maand? • Hoe moeilijk vind je het om met een computer om te gaan? • Wat vind je van het idee van anderen vragen om bij te dragen in het budget? 				
<p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De klant vragen om zelf de maandbegroting of de jaarbegroting aan te passen na een wijziging • Klant heeft op eigen initiatief contact opgenomen bij wijziging in inkomen. • De klant weet welke potjes vrij beschikbaar zijn en welke niet • De klant snapt dat er reserveringen nodig zijn om duurdere maanden op te vangen 				



Betalen en bewaken	Ja	Bijna	Nee	Met hulp
De klant kan 'Mijn Geldzaken' goed gebruiken				
De klant weet hoe om te gaan met automatische incasso's				
De klant begrijpt wat bij- en afschrijvingen zijn.				
De klant kan controleren of alle betalingen zijn gedaan.				
De klant kan zelf wijzigingen doorvoeren in het budget.				
De klant weet hoe twee bankrekeningen kunnen ondersteunen bij het beheer van het eigen geld.				
De klant kent de verschillende manieren van betalen.				
Voorbeeldvragen: <ul style="list-style-type: none"> • Hoe werk je op dit moment met de klantportal? • Welke wijzigingen geef je zelf al door via de klantportal? • Hoe vaak controleer je de afschriften via de klantportal? • Welke betalingen wil je straks willen doen via automatische incasso? • Welke punten van het huidige budgetbeheer zou je willen behouden als je het straks weer zelf gaat doen? 				
Indicatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Inloggedrag klantportal • Contactmomenten met contactpersoon 				



Bezuinigen	Ja	Bijna	Nee	Met hulp
De klant is voldoende weerbaar voor sociale druk en druk van kinderen, partner en netwerk en kan nee zeggen als het nodig is.				
De klant laat geen overbestedingsgedrag zien.				
De klant gaat bewust om met spaarpotjes.				
De klant vraagt weinig om extra geld en heeft gevulde spaarpotjes.				
De klant weet waaraan het huishoudgeld besteed wordt en maakt daarbij bewuste keuzes.				
De klant kan keuzes maken en prioriteren in uitgaven.				
Voorbeeldvragen: <ul style="list-style-type: none"> • Hoe is het je gelukt om rond te komen van je huishoudgeld? • Hoeveel denk je dat extra te besteden hebt per maand naast het huishoudgeld? • Naast eten en drinken, hoeveel denk je nodig te hebben voor extra dingen? En waar bestaat dat uit? • Wanneer vind je het moeilijk om nee te zeggen tegen iemand? • Op welke momenten denk je dat je het lastig vindt om je aan je budget te houden? • Waar kan je de komende tijd op bezuinigen? 				
Indicatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Bank afschriften en pin gedrag • Gebruik van spaarpotjes 				



Schulden voorkomen	Ja	Bijna	Nee	Met hulp
De klant snapt waarom de reserveringsposten zijn ingesteld.				
De klant overlegt als hij of zij een nieuw abonnement/betalingsverplichting af wil sluiten.				
De klant weet hij terecht kan voor hulp.				
De klant kan beoordelen welke gebeurtenissen in de toekomst er zijn en welk bedrag hiervoor gereserveerd moet worden.				
De klant weet op welke momenten er kans is op terugval (warme overdracht).				
De klant beschikt over een financiële remweg voor onverwachte uitgaven.				
De klant spreekt de financiële remweg alleen aan bij uitgaven die vallen binnen de afspraken.				
De klant kan zelfstandig een financiële remweg inrichten en onderhouden.				
De klant overziet het effect van het aangaan van betalingsverplichtingen.				
De klant kan bij nieuwe betalingsproblemen een betalingsregeling afspreken die past binnen het budget.				
<p>Voorbeeldvragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Weet je welke invloed deze betalingsverplichting op je budget heeft? • Weet je wat je dure en je rijke maanden zijn? • Voor welke uitgaven denk je te moeten sparen? • Op welke momenten denk je dat je mogelijk nieuwe schulden zou maken? 				
<p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoogte financiële remweg • Wijze waarop klant beroep doet of financiële remweg • Ontstane schulden afgelopen periode • Overleg momenten over nieuwe betalingsverplichtingen 				



Sparen, lenen en verzekeren	Ja	Bijna	Nee	Met hulp
De klant maakt goed gebruik van de verschillende vrij opneembare spaarpotjes.				
De klant weet welke verzekeringen er zijn.				
De klant kan verleidingen weerstaan om tussentijds spaarpotjes te legen en gebruikt deze alleen voor gestelde doelen.				
De klant kent de risico's van niet verzekeren.				
De klant stelt eigen spaardoelen en weet wat er nodig is om deze te halen.				
De klant heeft een goede afweging gemaakt welke verzekeringen af te sluiten en welke niet.				
De klant begrijpt wat een lening betekent voor een budget.				
<p>Voorbeeldvragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wat maakt dat je sparen belangrijk vindt? • Hoe belangrijk is sparen voor je? • In welke situaties zou je gaan lenen? • Wat zou een lening voor je budget betekenen? • Wat zijn voor u belangrijke verzekeringen? • Wanneer zou u bezuinigen op een verzekering? • Wat zijn de risico's van het niet afsluiten van verzekeringen? • Welke verzekeringen heeft u op dit moment? 				
<p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Heeft nu goede verzekeringen • Heeft gevulde spaarpotjes 				

Op basis van je gesprek en de FGS, maak je een inschatting in hoeverre de klant in staat is om zelf de financiën te beheren of dat inzet van budgetbeheer nodig zou zijn. Gecombineerd met de wensen van de klant, ga je al dan niet kiezen voor de inzet van budgetbeheer. Daarbij onderzoek je welk doel je nastreeft met budgetbeheer.

Er is een infographic gemaakt van de FGS. Deze kan gebruikt worden in de spreekkamer. Met deze infographic kun je eigenaarschap vergroten, werken aan bewustzijn van de klant en kun je gezamenlijk bepalen welke leerdoelen een klant heeft.

Financieel gezond scan



's-Hertogenbosch

Zelf uw geldzaken regelen is best veel werk. Dit overzicht kan u daarbij helpen. Hierin staan dingen waarmee u te maken krijgt op weg naar een situatie waarbij uw geldzaken gezond zijn. Dit overzicht noemen we de financieel gezond scan.

U bespreekt deze punten samen met uw contactpersoon. Samen kijken jullie waar het goed gaat en waarover u nog wil leren. U hoeft niet alles alleen te kunnen. We kijken natuurlijk ook naar de dingen waarbij u hulp nodig hebt.

Motivatie

- Ik wil mijn eigen budget weer beheren.
- Ik heb vertrouwen dat ik het kan.
- Niets houdt mij tegen om zelf weer mijn geld te beheren.



Sparen, lenen en verzekeren

- Ik kan sparen voor mijn eigen doelen.
- Ik weet wat een lening betekent voor mijn budget.
- Ik heb de verzekeringen die ik nodig heb.



Bezuinigingen

- Ik maak bewuste keuzes in wat ik koop.
- Ik zeg 'nee' tegen verleidingen.
- Ik geef niet meer geld uit dan dat ik heb.



Geldzaken organiseren

- Mijn administratie is op orde.
- Ik houd mijn administratie wekelijks bij.
- Als er iets verandert, pas ik dat aan of geef ik dat door.



Inkomen en uitgaven

- Ik weet wat mijn inkomen is.
- Ik kan een jaarbegroting en een maandbegroting maken.
- Ik weet wat ik vrij te besteden heb.



Betalen en bewaken

- Ik kan digitaal bankieren.
- Ik controleer mijn uitgaven en inkomsten.



Schulden voorkomen



- Ik heb een financiële remweg waarmee ik schulden kan voorkomen.
- Voordat ik iets koop, kijk ik of het in mijn budget past.
- Ik kijk vooruit en daardoor weet ik wat er op geldgebied kan gebeuren.



Volg gemeente 's-Hertogenbosch via:



Doel budgetbeheer

Zoals je ziet, benoemen we hierbij ook de verschillende doelen waarvoor budgetbeheer kan worden ingezet. Deze hebben we uitgebreid beschreven in Deel I; de visie budgetbeheer.

1. Vangnet bieden
2. Rust bieden en Ontzorgen
3. Financiële stabiliteit bieden
4. Beschermen

Natuurlijk blijft het belangrijk om je steeds weer af te vragen en ook met jouw klant te bespreken: waarom is budgetbeheer in deze specifieke situatie een goed idee?

De looptijd van budgetbeheer plannen

Eén van de uitgangspunten van budgetbeheer is: 'Zo lang als nodig, zo kort als mogelijk'.

Op basis van dit uitgangspunt ga je bij het inschalen al een voorzichtige planning, een inschatting maken van de duur van het budgetbeheer. Hoe snel kun je starten met het weer afbouwen van beheer? Heb je budgetbeheer ingezet om rust te bieden, dan kan het zo zijn dat zodra de schuldregeling rond is, er bij de klant zoveel extra rust is gekomen, dat budgetbeheer weer afgebouwd kan worden. Hebben jij en de klant echt wat meer tijd nodig, dan kies je voor 'op termijn afbouwen'. Dit alles hangt ook samen met de uitstroomroute waar je (voorlopig voorzichtig) op koerst. Bespreek samen met de klant wat haalbaar is qua planning van beheer en de eventuele afbouw daarvan. Zo kun je de verwachtingen van de klant ook managen. Als je besluit om beheer voor langere tijd in te zetten en nog niet af te bouwen, dan spreek je met de klant een moment af wanneer je de situatie samen opnieuw gaat bekijken (evalueren). Voor elke klant geldt dat elk half jaar een service gesprek ingepland wordt. Dan wordt ook opnieuw ingeschaald.

Qua termijnen zijn de keuzes:

1. Zo snel mogelijk starten met afbouwen
2. Op termijn afbouwen
3. Niet afbouwen

Inschaling op begeleidingsbehoefte

Het doel van het inzetten van beheer is bekend en je hebt ook een voorzichtige planning gemaakt hoelang de inzet van budgetbeheer nodig is. Daarna kijk je welke begeleidingsbehoefte de klant heeft. Het inschalen van begeleidingsbehoefte, gaat op basis van hoog ofwel laag intensief. Een hoog intensieve klant is een klant die veel aandacht van jou vraagt, onafhankelijk van de hoeveelheid ondersteuning van de flankerende hulp. Een hoog intensieve klant zal altijd begeleiding vragen van de flankerende hulp. Met lokale aanbieders van flankerende hulp in 's-Hertogenbosch, zijn afspraken gemaakt over het aanbieden van: basisondersteuning en gedragsregulatie.

Basisondersteuning

Basisondersteuning gaat over het praktisch ondersteunen van inwoners. Onder praktische ondersteuning verstaan wij onder andere:

- Hulp bij het ordenen van administratie.
- Hulp bij het ordenen van poststukken.
- Hulp bij het (digitaal) aanvragen van voorzieningen (bijzondere bijstand, uitkering, toeslagen, voorzieningen etc.).
- Zorgen dat de klant benodigde stukken aanlevert, tijdig wijzigingen doorgeeft aan instanties.

- Hulp bij het op orde krijgen van bewijsstukken voor bijvoorbeeld uitkering, schuldregeling.
- Hulp bij het verkrijgen van eerste levensbehoeften als huisvesting, inkomen, energie, etc.

Gedragsregulatie

Onder ondersteuning bij gedragsregulatie verstaan wij onder andere:

- Een bijdrage leveren in het reguleren van gedrag van klanten waardoor steeds nieuwe schulden ontstaan (overbesteding, compensatieschulden, fraude, boetes, verslavingsproblematiek).
- Klanten ondersteunen bij afspraken en het nakomen van afspraken.
- Ondersteuning op andere levensterreinen dan schulden.

De flankerende hulp in 's-Hertogenbosch voert de basisondersteuning en de gedragsregulatie bij schuldenproblematiek in zonder wachttijd en zet zich actief in t.b.v. de uitvoering van het plan van aanpak onder regie van afdeling financiële dienstverlening. Op het moment dat je de begeleidingsbehoefte hebt bepaald en in beeld hebt in hoeverre die begeleiding al ingezet wordt, kun je klanten nog verder in gaan schalen. Daarbij is altijd de huidige situatie het uitgangspunt.

Het formulier dat hoort bij het inschalen van nieuwe klanten zie je hieronder:

Inschalen duur	Start afbouwen		Op termijn afbouwen			Niet (verder) afbouwen			
	Budget-begeleiding	Budget-begeleiding + flankerende hulp	Laag intensief	Laag intensief + flankerende hulp	Hoog sensitief	Hoog sensitief + flankerende hulp	Laag intensief (+ evt. flankerende hulp)	Hoog intensief	Hoog intensief + flankerende hulp
Klanttypen	A	B	C	D	E	F	G	H	I
Budget-beheer Basis									
Budget-beheer Middel									
Budget-beheer Totaal									
Budget-beheer Extra									

Zoals in het schema te zien is, zijn per inschalingskolom klanttypes opgenomen.

Typering van de klanten per letter:

A

Voor deze klanten is budgetbeheer vaak ingezet om rust te bieden en voor financiële stabiliteit. Nadat de rust is ontstaan, doordat een schuldregeling is opgezet of doordat gewerkt is aan andere problematiek, is deze klant er aan toe om het weer zelf te gaan doen. Dit betekent per definitie dat er intensieve begeleiding plaats gaat vinden om deze klant te begeleiden volgens de methodiek. De begeleiding is gericht op alles wat te maken heeft met geld. De begeleiding richt zich op het aanleren van vaardigheden, maar ook op het veranderen van gedrag als dit geld gerelateerd is. Denk daarbij aan bijvoorbeeld besparen en het omgaan met verleidingen.

Vaardigheden nodig van de hulpverlener:
vaardigheden aanleren en methodische budgetbegeleiding kunnen uitvoeren.

B

Klant type A in combinatie met flankerende hulp. Er is begeleiding van flankerende hulp, deze begeleiding richt zich met name op aspecten die niet direct geld gerelateerd zijn en vaak te maken hebben met andere leefgebieden van de klant. Daarnaast kan de flankerende hulp ingezet worden voor ondersteuning bij de basisadministratie en/of gedragsregulatie bij de klant. Als er een relatie is tussen de begeleiding door de flankerende hulp en de begeleiding van budgetbeheer, dan vindt er nauwe afstemming plaats tussen de flankerende hulp en de budgetbegeleider. Denk daarbij aan klanten met een verslaving, maar ook aan klanten waarbij gezinsproblematiek druk geeft op het budget.

Vaardigheden nodig van de hulpverlener:
communicatief vaardig, klantvriendelijk, in staat vaardigheden aan te leren en methodische budgetbegeleiding kunnen uitvoeren, integraal samenwerken met de flankerende hulp. Flankerende hulp betrekken en binden bij de klant en de problematiek.

C

Deze klant is nu nog niet toe aan afbouw. Er spelen nog te veel andere zaken in het leven van deze klant waardoor er op dit moment weinig tot geen leerbaarheid is. Wel is er perspectief dat dit op termijn mogelijk is. Het budgetplan van deze klant loopt goed, de klant neemt relatief weinig contact op en er zijn weinig wisselingen in inkomen. De klant is in staat om zelfstandig de nodige post door te sturen en wijzigingen zowel bij budgetbeheer als bij andere instanties door te geven. Er ontstaan nauwelijks nieuwe achterstanden. De klant is zelf in staat om, eventueel met wat hulp vanuit ons, betalingsregelingen te treffen voor achterstanden.

Vaardigheden nodig van de hulpverlener:
communicatief vaardig, klantvriendelijk, accuraat.

D Klant type C in combinatie met flankerende hulp. Er is begeleiding van flankerende hulp, deze begeleiding richt zich met name op aspecten die niet direct geld gerelateerd zijn en vaak te maken hebben met andere leefgebieden van de klant. Daarnaast kan de flankerende hulp ingezet worden voor ondersteuning bij de basisadministratie en/of gedragsregulatie bij de klant. Als er een relatie is tussen de begeleiding door de flankerende hulp en de begeleiding van budgetbeheer, dan vindt er nauwe afstemming plaats tussen de flankerende hulp en de budgetbegeleider. Denk daarbij aan klanten met een verslaving, maar ook aan klanten waarbij gezinsproblematiek druk geeft op het budget.

Vaardigheden nodig van de hulpverlener:
communicatief vaardig, klantvriendelijk, accuraat, integraal samenwerken met de flankerende hulp. Flankerende hulp betrekken en binden bij de klant en de problematiek.

E Deze klant is nog niet toe aan afbouw omdat er nog te veel speelt in zijn leven. De leerbaarheid op dit moment is laag, maar er wordt wel perspectief gezien om op termijn budgetbeheer af te bouwen. De klant vraagt veel aandacht en uitleg en heeft vaak veel vragen. Het gedrag van de klant is moeilijk reguleerbaar, en vraagt veel extra aandacht. Het budgetplan is niet altijd makkelijk uit te voeren, de klant heeft wel eens nieuwe achterstanden waarvoor betalingsregelingen getroffen moeten worden. Het lukt de klant vaak niet om dat zelf te doen.

Vaardigheden nodig van de hulpverlener:
communicatief vaardig, klantvriendelijk, accuraat, geduldig, in staat om aan te sluiten bij moeilijke klanten.

F Klanttype E in combinatie met flankerende hulp. Er is begeleiding van flankerende hulp, deze begeleiding richt zich met name op aspecten die niet direct geld gerelateerd zijn en vaak te maken hebben met andere leefgebieden van de klant. Daarnaast kan de flankerende hulp ingezet worden voor ondersteuning bij de basisadministratie en/of gedragsregulatie bij de klant. Als er een relatie is tussen de begeleiding door de flankerende hulp en de begeleiding van budgetbeheer, dan vindt er nauwe afstemming plaats tussen de flankerende hulp en de budgetbegeleider. Denk daarbij aan klanten met een verslaving, maar ook aan klanten waarbij gezinsproblematiek druk geeft op het budget.

Vaardigheden nodig van de hulpverlener:
communicatief vaardig, klantvriendelijk, accuraat, geduldig, in staat om aan te sluiten bij moeilijke klanten. In staat om flankerende hulp te betrekken en te binden bij de klant en de problematiek.

G Deze klant is op langere termijn niet toe aan afbouw. Er is op dit moment geen perspectief dat de klant leerbaar gaat worden. Het doel van budgetbeheer bij deze groep is vaak gericht op het bieden van een vangnet of het bieden van bescherming. Denk daarbij aan klanten waarbij een lichte verstandelijke beperking is. De klant past goed binnen de regels van budgetbeheer en vraagt niet veel aandacht. De situatie van de klanten is behoorlijk stabiel, waardoor er ook door de omstandigheden weinig wijzigingen plaatsvinden. Er is als nodig flankerende hulp.

Vaardigheden nodig van de hulpverlener:
communicatief vaardig, klantvriendelijk, accuraat, In staat om flankerende hulp te betrekken en te binden bij de klant en de problematiek.

H Deze klant is op langere termijn niet toe aan afbouw, en heeft daarbij veel gedragsregulatie problemen. Het doel van budgetbeheer bij deze groep is vaak gericht op het bieden van een vangnet of het bieden van bescherming. Qua gedrag is deze klantengroep moeilijk reguleerbaar. Denk daarbij aan veel bellen, veel vragen stellen, maar ook soms ongecontroleerd reageren met verbale agressie. Zonder flankerende hulp is het heel lastig om deze klantengroep te bedienen.

Vaardigheden nodig van de hulpverlener:
communicatief vaardig, klantvriendelijk, accuraat, geduldig, in staat om aan te sluiten bij moeilijke klanten. In staat om flankerende hulp te betrekken en te binden bij de klant en de problematiek.

I Deze klant is op langere termijn niet toe aan afbouw en heeft daarbij veel gedragsregulatie problemen. Het doel van budgetbeheer bij deze groep is vaak gericht op het bieden van een vangnet of het bieden van bescherming. Qua gedrag is deze klantengroep moeilijk reguleerbaar. Denk daarbij aan veel bellen, veel vragen stellen, maar ook soms ongecontroleerd reageren met verbale agressie. Flankerende hulp is noodzakelijk om te komen tot gedragsregulatie en vaak ook basisondersteuning.

Vaardigheden nodig van de hulpverlener:
communicatief vaardig, klantvriendelijk, accuraat, geduldig, in staat om aan te sluiten bij moeilijke klanten. In staat om flankerende hulp te betrekken en te binden bij de klant en de problematiek.

Inschalen op vorm budgetbeheer

Als laatste ga je jouw klant inschalen in de vorm van budgetbeheer die passend is bij de behoefte van de klant. In de gemeente worden vier soorten budgetbeheer aangeboden:

1. Budgetbeheer Basis. De budgetbeheerder betaalt huur of hypotheek, energie, water en ziektekosten. De andere rekeningen betaalt de inwoner zelf.
2. Budgetbeheer Middel. De budgetbeheerder betaalt huur of hypotheek, energie, water en ziektekosten en één of twee andere betalingen. De andere rekeningen betaalt de inwoner zelf.
3. Budgetbeheer Totaal. De budgetbeheerder betaalt huur of hypotheek, energie, water en ziektekosten en de andere rekeningen uit het budgetplan. De inwoner ontvangt periodiek leefgeld.
4. Budgetbeheer Extra. Vanuit de behoefte om budgetbeheer in te kunnen zetten als een voorliggende voorziening voor beschermingsbewind en een gedegen afbouw te bieden vanuit

beschermingsbewind, is het een raadzame aanvulling om naast de drie bestaande vormen, een meer intensieve vorm van budgetbeheer aan te bieden, dit onder de noemer van Budgetbeheer Extra.

Bij Budgetbeheer Extra is er meer tijd beschikbaar voor de begeleiding van de inwoner. Er is minimaal één keer per maand intensief contact met de inwoner. Budgetbeheer Extra voert naast regulier Budgetbeheer

Totaal de volgende taken uit:

- Repareren inkomen (bewaken beslagvrije voet) waarbij de inwoner wordt ondersteund in de aanvraag.
- Actief helpen bij het inventariseren van de eventuele schulden en doorgeleiden naar een schuldregeling.
- Begeleiding bij belastingaangifte Box 1.
- Aanvragen/wijzigen van belastingtoeslagen.
- Aanvragen van kwijtschelding.
- Eventueel inzet van post machtigingen zodat post bij de budgetbegeleider binnenkomt.

Schematische weergave:

Vorm beheer	Inhoud beheer
Basis	<ul style="list-style-type: none">o Huur/ hypotheeko Energieo Watero Ziektekosten
Middel	<ul style="list-style-type: none">o Huur/ hypotheeko Energieo Watero Ziektekosteno 1 of 2 betalingen
Totaal	<ul style="list-style-type: none">o Alle betalingeno Leefgeld periodiek uitbetaald
Extra	<ul style="list-style-type: none">o Extra betalingeno Extra takeno Leefgeld periodiek uitbetaald

Verskillende opvattingen over vorm budgetbeheer

Het komt regelmatig voor dat het advies van de professional en de wens van de klant over de inzet van de vorm/ duur van budgetbeheer niet geheel overeenkomen. Dat is helemaal niet erg. Bespreek het verschil in inzicht met jouw klant en probeer te achterhalen wat maakt dat jouw klant een andere keuze

wil maken. Inschalen doe je steeds opnieuw, je weet immers nog niet hoe het verloop van budgetbeheer zal zijn. Het is prima te starten met een minder of juist meer intensieve manier van beheer, je kunt altijd op- of afschalen.

Hoofdstuk 10

Opstarten

Je hebt besloten dat budgetbeheer passend is voor jouw klant en weet welke vorm van budgetbeheer je in wilt zetten. Ook weet je jouw klanttype, het inschalingschema. Nu kun je overgaan tot het opstarten en opbouwen van budgetbeheer. Bij het opstarten van beheer is het van belang dat je een complete uitleg van budgetbeheer kunt overleggen. Wat is budgetbeheer wel, en wat is het niet? Wat mag een klant van budgetbeheer verwachten? Hoe ziet budgetbeheer er financieel-technisch uit?

Tijdens jouw uitleg, wat we ook wel noemen 'het verhaal van budgetbeheer, moet veel aandacht zijn voor de uitleg van jargon en bepaalde frames. Veel is voor professionals vanzelfsprekend, maar voor klanten nieuw. Immers, niet voor niks is jouw hulp ingeschakeld. Wees je daarnaast ervan bewust dat de hele systematische opbouw van budgetbeheer qua opzet/beeld soms ook helemaal nieuw is voor jouw klant.

Jouw klant gaat zijn geld uit handen geven. Dat betekent dat hij nog maar over een heel klein gedeelte van het geld vrij kan beschikken. Dit is overigens net zo veel geld als waar hij over zou kunnen beschikken als hij niet in beheer zou zitten. De rest valt onder jouw beheer. Natuurlijk blijft het geld wel van de klant, maar dat is in het geval van beheer ook bijna een theoretische kwestie. In de praktijk kan jouw klant immers niet bij al zijn eigen geld komen. Het is belangrijk dat jouw klant zich hiervan bewust is en ook van het feit dat:

- het bij jou/ de gemeente in vertrouwde handen is;**
- hij waar mogelijk zo snel mogelijk weer overgaat tot eigen beheer.**

Hoe dan ook is het bij de opbouw van beheer/het opstellen van het budgetplan van belang dat je duidelijk communiceert over welk deel van het geld de klant vrij kan beschikken (vrij opneembaar) en over welk gedeelte niet (niet vrij opneembaar).

Om het verhaal van budgetbeheer te ondersteunen, hebben we een communicatie toolkit ontwikkeld. Hierin vind je zogenaamde praatplaten. Deze helpen zowel jou als professional, als de klant om stap voor stap de opbouw van beheer en beheer in het algemeen te doorlopen.

Neem je klanten consequent mee in de opbouw en geef daar door middel van de praatplaten steeds beeld en geluid bij. Voor jou is het natuurlijk gesneden koek, maar voor iedere nieuwe klant is het ook een nieuw verhaal. Belangrijke kanttekening: juist doordat het verhaal vaak nieuw is, is het van belang in de communicatie te blijven herhalen en verwijzen. De praatplaten ondersteunen jouw uitleg niet alleen aan de voorkant, maar gedurende ieder contact tussen jou en jouw klant.

Door het verhaal aan de voorkant goed weg te zetten, creëer je realistische verwachtingen en een duidelijk beeld. Dit vermindert het aantal vragen en het vergroot het eigenaarschap bij de klant. Daarnaast zal een goed verwachtingenmanagement er voor zorgen dat de klant beter gemotiveerd blijft.

Naast het neerzetten van een duidelijk verhaal bij het opstarten van budgetbeheer, wordt bij het opstarten van budgetbeheer door de inzet van de praatplaten al gestart met het overdragen van kennis die bijdraagt aan financieel gezond gedrag. Zo ontstaat vanaf de opstart beheer een leerlijn die gedurende het totale budgetbeheer wordt vastgehouden. Voor deze stappen zijn praatplaten ontwikkeld.

De praatplaten nemen de klant mee in de opzet van beheer, die er als volgt uitziet:

1. Inkomsten in kaart brengen in een jaarbegroting
2. Uitleg over verschillende soorten uitgaven
3. Uitgaven in kaart brengen in een jaarbegroting
4. Inkomsten en uitgaven koppelen in een jaarbegroting
5. Een maandbegroting maken o.b.v. de jaarbegroting
6. De systematiek van budgetbeheer uitleggen a.d.h.v. jaarbegroting en maandbegroting

Naast het steeds volgen van dezelfde stappen is het is van groot belang dat alle professionals volgens uniforme richtlijnen budgetbeheer inrichten, anders gezegd: dezelfde basisstandaard hanteren. Dit zorgt voor overzichtelijke en deels uniforme budgetten en heldere samenwerkingsafspraken op individueel en ook op organisatieniveau. Daarom is ook een infographic ontwikkeld: 'Hoe werkt budgetbeheer'. Met deze infographic krijgt de klant op één A4 alle informatie die in het budgetbeheercontract is opgenomen.

Van jaarbegroting naar budgetplan

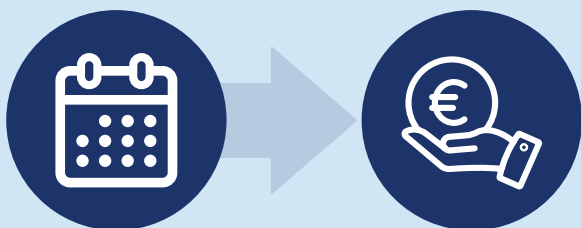
De professional gaat bij het inrichten van een budgetplan in de basis uit van de jaarbegroting van een klant. Door deze ook met de klant te maken, wordt voor de klant een jaaroverzicht duidelijk, maar ook hoe jij als professional kijkt naar het budget en een budgetplan. De klwwant krijgt een beeld van de dure en goedkope maanden en dat er rijke en arme maanden zijn. De praatplaten helpen bij het visueel inzichtelijk maken van een financieel jaar van de klant. Wat gebeurt er wanneer qua inkomsten? En qua uitgaven? Op deze manier wil je dat er bij jouw klant echt beeld ontstaat, geef je inzage in waarom jij doet wat je doet én nogmaals; draag je jouw kennis over.

Nadat je het gevoel hebt dat het beeld en de logica van een jaarbegroting een beetje is geland, kun je laten zien hoe je vanuit daar een maandelijks begroting opbouwt. Deze maandbegroting vertaal je vervolgens naar het budgetplan. In dit budgetplan komt alles weer bij elkaar:

- Maandelijks vaste lasten
- Periodieke vaste lasten (bijvoorbeeld water)
- Huishoudelijke uitgaven
- Reserveringsuitgaven (uitgaven die niet vast liggen maar waarschijnlijk wel gaan komen)

Betalingen vinden zoveel mogelijk per maand plaats. Laat bijvoorbeeld de premie van ziektekosten per maand lopen en niet per kwartaal. Dit helpt de klant bij het krijgen van een goed plaatje van een overzichtelijke maandbegroting. Naast de uitgaven, zijn er mogelijk ook doelen waar een klant zelf voor wil sparen.

Als je het budgetplan met jouw klant aan het opzetten bent, ben je al begonnen met kennisoverdracht én met een stapje richting duurzame uitstroom. Immers, als jouw klant straks deze systematiek overneemt, is de kans dat hij financieel gezond blijft na uitstroom best groot.



In de spreekkamer:
“Voor het opstellen van een maandbudget, moeten wij altijd alle inkomsten en alle uitgaven van u weten. Om daar achter te komen, lopen we altijd met u door uw financiële jaar heen. Wanneer heeft u welke inkomsten?”

En wanneer heeft u de verschillende soorten uitgaven? Dat zijn dan niet alleen de uitgaven per maand, maar ook per twee maanden, kwartaal, halfjaarlijks enzovoort.

Alle gespreide inkomsten en uitgaven hebben effect op uw jaarbegroting. Wij moeten met de opbouw van budgetbeheer echt OVERAL rekening mee houden. We willen voor zo weinig mogelijk verrassingen komen te staan, het budget moet zo stabiel mogelijk worden. We willen de vaste lasten netjes betalen, dat staat buiten kijf... maar we willen ook een rustig en overzichtelijk budget creëren wat weer overdraagbaar naar u is als we straks gaan afbouwen. Dus bij de opbouw van budgetbeheer, proberen we zo veel mogelijk aan te sluiten bij uw situatie in de toekomst: dat u zo zelfstandig mogelijk u eigen budget beheert.”

Probeer tijdens dit spreekkamergesprek zoveel mogelijk kennis over te dragen over jaarbegroting en maandbegroting. Vaak lukt dat bij opbouw maar deels, maar dat is niet erg; herhaling is de kracht van de boodschap. Wat het allerbelangrijkste is, is dat jouw klant zicht heeft op hoe zijn budget in elkaar steekt en wat jij aan de achterkant voor hem doet.

Al het inkomen komt binnen

Het doel van de inzet van budgetbeheer, bepaalt welke vorm van beheer er wordt gekozen en welke inkomsten op de beheerrekening van de klant binnenkomen. Om een goed overzicht te creëren voor de klant en een stabiele financiële situatie, helpt het bij alle vormen van beheer dat al het inkomen wordt doorgestort naar de beheerrekening. Bij budgetbeheer Basis en Middel mag je daarvan afwijken. Als je samen met de klant uitkomt op het inzetten van Budgetbeheer Totaal, dan komt al het inkomen van de klant binnen op de beheerrekening van de klant.

Voor de groepen die ingedeeld worden in Budgetbeheer Totaal, met uitstroom als einddoel, is het van belang dat de inwoner al tijdens het budgetbeheer zoveel mogelijk wordt begeleid om zijn financiën in de toekomst weer zelf te beheren. Dit doen we door de inrichting van budgetbeheer zoveel mogelijk te laten aansluiten bij de situatie waarin een klant zijn financiën op termijn weer zelf gaat doen; de commerciële bank. Door al het inkomen op de beheerrekening binnen te laten komen, krijgt de inwoner echt duidelijkheid over zijn totale budget. Zo kan er beter gewerkt worden aan het complete beeld van het budget.

Met al het inkomen wordt dus ook bedoeld:

- kinderbijslag
- kindgebonden budget
- vakantiegeld
- alimentatie
- toeslagen
- kostgeld

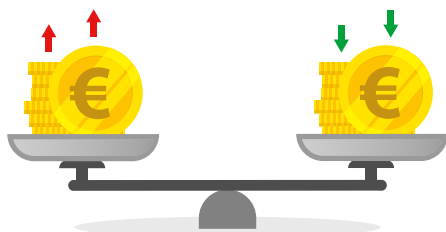
Totale inkomsten:



Uitgaven:



Inkomsten:



Vooraf wordt bepaald, in samenspraak met de klant, hoe de verschillende inkomstenbronnen worden gebruikt en welke budgetposten hiermee gevuld worden. Voor klanten is dit vaak best spannend. Immers door je gehele inkomen 'af te staan' raak je het gevoel van regie en autonomie behoorlijk kwijt. Dit onderdeel vraagt dan ook om een heldere uitleg met visuele ondersteuning. Je kunt in gesprek opnieuw de jaargroting erbij pakken. De systematiek van de arme en rijke maanden werkt ook hier. Door te laten zien dat bijvoorbeeld kinderbijslag en vakantiegeld periodiek binnenkomen en dat je deze inkomsten vervolgens gebruikt voor het opbouwen van een stabiel budget én het vullen van reserveringen, kun je laten zien/voordoen hoe je inkomsten spreidt om toekomstige kosten (voorzien en onvoorzien) te kunnen voldoen. Wat je steeds doet is delen wat je doet en vooral waarom. De laatste is essentieel. Als de 'waarom' duidelijk is, ontstaat er begrip. Het écht begrijpen wat er gebeurt tijdens beheer, vergroot vertrouwen. Vertrouwen dat het geld van jouw klant onder jouw beheer in goede handen is. Daarmee creëer je niet alleen rust in de euro's, maar ook in het hoofd van jouw klant. En de ruimte die daardoor ontstaat, kan worden ingezet voor het einddoel van al onze klanten: een duurzame financiële situatie.

Kostgeld

Al het inkomen binnen laten komen betekent ook dat er kostgeld gevraagd moet worden aan de klanten met inwoners die in budgetbeheer zitten. Dit kostgeld is bijna altijd nodig om het budget rond te krijgen. Om te bepalen hoeveel kostgeld er gevraagd moet worden, sluiten we aan bij de normbedragen van de NVVK en het Recofa rapport. In het handboek is bij de competentie Inkomen en uitgeven meer informatie opgenomen over hoe je dit bespreekbaar kunt maken met de klant

Het ‘verhaal’ bij deze - voor jou vaak logische systematiek - is essentieel. Ook hier vertel je weer wat je doet en waarom. Vraag ook steeds aan jouw klant op welke manier hij de financiën nu zelf heeft ingeregeld. Want ook bij jouw klant is er een bepaalde systematiek aanwezig. Door daarover in gesprek te gaan, worden jouw klant en ook jij als professional je bewust van wat het startpunt is qua kennis en competenties. Vanaf dat startpunt moet je soms eerst een aantal niet werkende gewoontes afleren, dat is loslaten. Soms is het zelfs een financiële reset. Loslaten van gewoontes, of ze nu goed voor je zijn of niet, is vaak best even slikken. Immers ook daar laat je een stukje autonomie los. Het is best eng jouw financiële gewoonten los te laten, terwijl jouw geld bij iemand anders in beheer is. Wees je daar steeds van bewust. Dat maakt je oplettend voor signalen die jouw klant afgeeft.

Het verdelen van de inkomsten

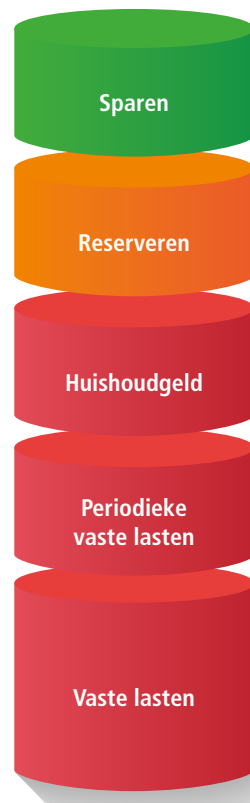
Als je weet wat er totaal per maand aan inkomsten beschikbaar is, kun je samen met jouw klant aan de slag het budgetplan op te zetten. Ook hier is de boodschap: draag de systematiek over. In grote lijnen is die als volgt:

1. Doorbetalingen maandelijkse vaste lasten
2. Reserveren voor periodieke uitgaven
3. Weekgeld
4. Reserveren voor de financiële remweg
5. Maatwerk reserveringen
6. Sparen voor eigen doelen

Vertel dat je een deel van de inkomsten meteen koppelt aan de vaste lasten die elke maand of periodiek terugkomen. Denk bij ‘vast’ aan de huur, water, elektriciteit, zorgverzekering.

Periodiek gaat o.a. over gemeentelijke belastingen en het eigen risico zorgverzekering. Welke posten er zijn, wat ze inhouden en hoe je de systematiek én jouw kennis hierover kunt overdragen, beschrijven we hieronder.

Huidige situatie:
inkomen verdelen
over uitgaven



Budgetbeheer:
inkomen verdelen
over uitgaven



Reserveringen en spaarposten

Er zijn verschillende soorten reserveringsposten. Je reserveert in deze posten zowel voor kosten waarvan je zeker weet dat ze gaan komen (voorzien) als voor kosten die mogelijk (onvoorzien) gemaakt gaan worden. Een aantal reserveringen zijn voor iedereen van toepassing, en een aantal zijn afhankelijk van de situatie van de klant. Daarnaast zijn er soms reserveringen nodig voor specifieke situaties, bijvoorbeeld medicijngebruik of vervoerskosten. Daarnaast zijn er reserveringen die we nodig hebben uit praktische overwegingen, zoals een reservering voor bedragen die retour komen. En een reservering voor het sparen in de schuldregeling.

“In de spreekkamer:
Zoals je ziet neem je met deze praatplaat jouw klant stapsgewijs mee op weg naar een financieel gezonde situatie. Bij het samen invullen van een jaarbegroting, heeft jouw klant al zicht gekregen op wat er financieel allemaal in een jaar gebeurt aan inkomsten en uitgaven.

Nu ga je dieper in op hoe je de inkomsten over de vaste uitgaven, voorziene uitgaven en onvoorzien uitgaven verdeelt. Dat is ook meteen de logica waarom een bepaald deel van het inkomen niet meer vrij beschikbaar is en een ander deel wel.”

1. Vaste lasten

In eerste instantie worden vanuit het inkomen de vaste lasten betaald. Dit zijn onder andere huur, energie en zorgverzekering. Daarnaast maandelijkse abonnementen zoals telefoon.

2. Periodieke vaste lasten en reserveringen voor verwachte uitgaven

Naast de maandelijkse vaste lasten, zijn er vaste lasten die niet elke maand betaald kunnen worden. Dit is voor de klant best lastig. Daarom proberen we zoveel mogelijk lasten per maand te betalen. Soms kun je bijvoorbeeld ook het eigen risico van de zorgverzekering maandelijks betalen. Dat is voor de klant duidelijker. Als het niet kan om een vaste last maandelijks te betalen, dan maken we daar een reserveringspost voor aan.

Deze reserveringsposten voor de niet maandelijkse vaste lasten worden als tweede gevuld. Dit zijn reserveringen afgestemd op voorziene en te verwachten kosten, waarvan je weet dat het noodzakelijk is dat de factuur betaald wordt op het moment dat de kosten zich voordoen. Denk hierbij aan:

- Eigen risico zorgverzekering
- Waterrekening
- Gemeentelijke belastingen
- Autoverzekering
- Motorrijtuigenbelasting
- WA/inboedel
- Uitvaartverzekering
- APK auto
- Extra kosten telefoon (als dit vaker voorkomt dan éénmalig)

Uit deze reserveringen wordt alleen datgene betaald waar de reservering voor bedoeld is. Dus in geval van de reservering eigen risico, alleen de eigen risico kosten en geen andere medische kosten. Hiermee hou je het budget voor jezelf, maar vooral voor jouw klant overzichtelijk en congruent met de benaming en ben je ook consequent.

Het consequent inzetten van een gereserveerd bedrag voor het vooraf vastgestelde doel is niet alleen budgettair noodzakelijk, maar vraagt ook consequent gedrag. Door zelf het goede voorbeeld te laten zien én uit te leggen, creëer je weer een mooi moment van kennisoverdracht naar jouw klant.

Deze reserveringen zijn geblokkeerd (niet vrij opneembaar) voor de klant. Er moet ook altijd een nota aangeleverd worden als er geld uit deze reservering wordt betaald. Op basis van deze nota maakt de professional het geld rechtstreeks over naar de crediteur.



Rood slot

Een rood slotje betekent dat u niet vrij over dit stuk van uw geld kunt beschikken. Wij gebruiken dit om vaste lasten en periodieke uitgaven voor u te betalen.



Oranje slot

Een oranje slotje achter een reserveringspost, betekent dat u altijd met uw consulent moet overleggen of u dit geld vrij kunt opnemen.



Groen slot

Een groen slotje betekent dat u helemaal zelf kunt beschikken over dit geld. U kunt dit geld zelf opnemen via het digitale klant portaal.

Werken met maximale bedragen

In het budgetplan wordt maandelijks een vast bedrag naar deze reserveringen overgemaakt. Bij de reservering wordt een maximum ingesteld; het reserveringsdoel. Bijvoorbeeld: In geval van het eigen risico dus het maximale eigen risico. Bij maximum reservering wordt dus het maximale eigen risico van de klant ingevuld.

Numer reservering	64	Eigen risico zorg
Omschrijving	Eigen risico zorgverzekering	
Prioriteit	4	
Referentie	Eigen risico zorgverzekering	
Periodiciteit	M	1
Categorie	A	3 Zorgverzekering
Periodebedrag	64,00 €	Restbedrag tot VTLB <input type="checkbox"/> Restbetaling <input type="checkbox"/>
Maximum te betalen	0,00 €	Reeds betaald 823,52 €
Startdatum	03-02-2022	Eerstvolgende betaaldatum 28-07-2023
		Ophogen <input checked="" type="checkbox"/>
		Laatste betaling 26-06-2023
Vorige betaaldatum	28-06-2023	Voorlaatste betaling 28-05-2023
Code melding	P	Via PRS-mutatie
		AMS blokkering negeren <input type="checkbox"/>
Maximum reservering	770,00 €	

[Sluiten](#)

Op het moment dat dit maximum bereikt is, zal het geld automatisch gebruikt worden voor het vullen van de andere posten, afhankelijk van de prioritering die gebruikt wordt.

Als aan het einde van het jaar blijkt dat de reservering niet volledig gebruikt is, dan wordt dit geld handmatig overgemaakt naar een andere post. Ook hierbij volgen we de hiërarchie/opbouw van het budgetplan.

1. Achterstanden wegwerken
2. Financiële remweg vullen
3. Overmaken naar vrij opneembare posten

Een voorbeeld van een reservering die aan het einde van het jaar niet volledig gebruikt kan zijn, is de reservering voor het eigen risico zorgverzekering. Richtdatum voor het overhevelen van het overschot voor de zorgverzekering is steeds 15 april van het volgende jaar. Dit in verband met rekeningen die nagezonden kunnen worden. Vraag goed bij de klant uit of er nog nagezonden rekeningen verwacht kunnen worden.

Nachtopvang

Een specifieke reservering is de reservering voor geslapen nachten in de nachtopvang. Wat een klant moet betalen hangt af van het aantal nachten dat in de nachtopvang is doorgebracht. Hiervan wordt maandelijks een factuur ontvangen van de opvang, ondertekend door de klant.

Als de factuur lager uitvalt, kan het resterende bedrag worden ingezet volgens de hiërarchie/opbouw van het budgetplan.

3. Huishoudgeld

Nadat de vaste lasten en de periodieke vaste lasten en reserveringen voor verwachte uitgaven zijn geregeld, wordt als derde prioriteit het weekgeld uitbetaald aan de klant. Bij de opbouw van beheer gaat weekgeld hiërarchisch voor de financiële remweg en voor vrij opneembare reserveringen. Dit omdat het uitkeren van weekgeld een hogere prioriteit heeft. Het weekgeld heeft een rood slotje omdat we een reserveringspost aan moeten maken waar we maandelijks een bedrag in storten, zodat we kunnen garanderen dat we periodiek huishoudgeld over kunnen maken. Bij het berekenen van de hoogte van het weekgeld, moet je eerst weten wat je aan vaste lasten en (on)voorzienere reserveringen budgettair kwijt bent. Het restant van het budget is beschikbaar voor de vrij op te nemen reserveringen en het weekgeld.

Voor weekgeld kun je verschillende normen als uitgangspunt nemen. Omdat een 'harde' norm nergens beschreven staat en niet altijd haalbaar is, hebben we gekozen voor streefbedragen.

Als het mogelijk is binnen het budget, nemen we de Voedselbanknorm voor alleenstaanden als startpunt. De hoogte van deze norm is € 53,50. De Voedselbank hanteert vanaf meerpersoonshuishoudens dusdanig hoge normbedragen, dat we voorspellen dat dit in de meeste gevallen niet haalbaar is. Om die reden kiezen we voor de verdere opbouw van het weekgeld, voor de normen die het NIBUD stelt, namelijk € 10,00 per extra inwonend persoon.

Soort huishouden		Streefbedragen	
Alleenstaand	Startbedrag	53,50	
Tweepersoons huishouden	+ 10 euro	63,50	
Driepersoons huishouden	+ 10 euro	73,50	
Vierpersoons huishouden	+ 10 euro	83,50	Etc.

Behalve lager, kan het ook zijn dat er ruimte is om meer weekgeld uit te keren. Aangegeven streefbedragen zijn een minimum. Als het streefbedrag voor weekgeld niet haalbaar is, ga je opnieuw in gesprek met jouw klant.

Reparatiereflex vermijden

Het is erg verleidelijk en begrijpelijk op momenten als deze oplossingen aan te dragen. Probeer dit met het oog op de leerlijn van jouw klant eens anders aan te pakken. Ga in plaats van oplossen, die situatie voorleggen aan jouw klant en toets in hoeverre de klant inzicht heeft en vanuit dat inzicht ook zelf budgettaire keuzes kan/gaat maken. Doe dit steeds bij alle aanpassingen in het budgetplan; probeer jouw klant zoveel mogelijk vanuit eigenaarschap keuzes te laten maken. Uiteraard schets je van tevoren de keuzeruimte.

“In gesprek:

Je hebt Miriam haar inkomsten en uitgaven goed in beeld. De uitgaven heb je al verdeeld: er gaat X naar de vaste lasten en Y naar de noodzakelijke reserveringen.

Je hebt al gezien dat als je X en Y optelt en ook nog wat vrij opneembare reserveringen wilt vullen, je niet op het streefbedrag voor weekgeld uit kunt komen.

Aan de hand van praatplaat X laat je Miriam zien hoe haar budget eruitziet en wat bepaalde uitgaven voor invloed hebben op de hoogte van haar weekgeld. Jij hebt allang gezien waar Miriam op kan besparen, maar je weet dat als jij dit voorstelt, Miriam waarschijnlijk in de weerstand zal schieten.

Om dat te voorkomen, maar ook om Miriam te helpen zélf financieel gezonde keuzes te maken, leg je de situatie gedetailleerd aan haar voor. “Miriam, we hebben één en ander op een rij gezet en je ziet dat als we de inkomsten verdelen over de huidige uitgaven, er € X overblijft. Een gedeelte daarvan is voor een aantal spaarposten die voor jou belangrijk zijn. Dat betekent dat er dan nog € 25,00 per week overblijft voor huishoudgeld.

Het streven is om iedere week € 53,50 beschikbaar te stellen als huishoudgeld.

Wat zou er volgens jou moeten gebeuren om op dat streefbedrag uit te komen?

Wat zijn volgens jou mogelijkheden om...?

Hoe zouden we dit kunnen realiseren?

Waar zouden we in jouw budget aanpassingen kunnen doen om daar op uit te komen?

Enzovoort.”

“Effect:

Haar autonomie wordt ondersteund, wat zorgt voor minder weerstand. Keuzes maken over geld en waar je het aan uitgeeft is noodzakelijk, het moet altijd, dit is een mooi leermoment. Primair heeft Miriam de keuze, als Miriam aangeeft dat ze advies wil heb je daar toestemming voor en zullen de oplossingen die je aandraagt welkom zijn.

Stel jouw klant komt er zelf niet uit, dan kun vragen of het akkoord is dat je haar advies geeft: Hoe zou het zijn als ik je een paar suggesties doe? Wat kan ik voor je betekenen? In hoeverre helpt het je als ik je vertel hoe anderen dit oplossen? Door toestemming te vragen om een advies te geven, heb je hetzelfde effect als we zojuist benoemden: minder weerstand, meer eigenaarschap, meer autonomie, meer gelijkwaardigheid, groter leereffect.”

4. Financiële remweg (buffer)

Dan is het tijd voor de vierde stap bij het opbouwen van budgetbeheer: het koppelen van een gedeelte van het inkomen aan het opbouwen van de zogenaamde buffer.

We noemen dit ook wel: de financiële remweg. We kiezen voor de term remweg omdat er in elk budget soms kosten komen die je misschien wel kan verwachten, maar waarvan je de hoogte niet weet en ook niet zeker weet of je die kosten gaat maken. Let weer op de term ‘onvoorzien’. Die kun je hier beter niet gebruiken. Dit kan gemakkelijk leiden tot verwarring, want wat in het budget als onvoorzien wordt aangemerkt, heeft wel degelijk een doel en is ook vaak te voorzien.

De financiële remweg is namelijk bedoeld voor:

- Telefoonrekening eenmalige extra kosten
- Kosten voor het overstappen van abonnementen
- Tandartskosten die niet verzekerd zijn
- Bril
- Boetes
- Energie eindafrekening
- Vervanging van duurzame goederen (televisie, wasmachine) als hiervoor geen bijzondere bijstand kan worden verleend

- Ziektekosten die niet betaald worden uit het eigen risico (bijvoorbeeld fysiotherapie, eigen risico wordt betaald uit die specifieke reserveringspost)
- Kosten voor ID kaart of paspoort
- Reparatiekosten fiets

Praat deze vorm van reserveren goed met jouw klant door. Niet alleen moet de opbouw budgettair, in euro's, kloppen. De financiële remweg moet ook het juiste beeld creëren in het hoofd van jouw klant. En ook hier geldt: blijf herhalen.

De ‘financiële remweg’ is geblokkeerd voor de klant; er staat een rood slotje bij. Uit deze reservering worden ook geen betalingsregelingen getroffen met schuldeisers. Als een bedrag vaak voorkomt en daarmee te voorzien blijkt te zijn, dan wordt hier een specifieke reservering voor aangemaakt. Denk daarbij aan een klant die elke maand meer uitgeeft aan telefoonkosten dan in het abonnement is opgenomen. Wel kunnen extra kosten die niet genoemd zijn, overgemaakt worden uit deze reservering.

Normbedragen voor de financiële remweg (buffer)

Per klant wordt bepaald wat de maximale hoogte van deze reserveringspost moet zijn en in welk tempo gespaard gaat worden. Dit hangt af van de ruimte in het budget en de persoonlijke situatie van de klant.

Voor budgetbegeleiding hanteren we de volgende normbedragen:

Persoonlijke situatie	Normbedrag
Alleenstaande	€ 500,00
Alleenstaande met kinderen	€ 1.000,00
Samenwonenden zonder kinderen	€ 1.000,00
Samenwonenden met kinderen	€ 1.500,00

Voor bijzondere situaties hanteren we de volgende normbedragen:

Situatie	Normbedrag
Eigen woning extra onderhoud	€ 1.000,00
Eigen auto onderhoud	€ 800,00

(er wordt niet gereserveerd voor de vervanging van een auto)

5. Maatwerk reserveringen

Vanuit het budgetplan wordt maandelijks een vast bedrag naar de 'financiële remweg' overgemaakt, passend in het budgetplan. Daarbij is uitgangspunt dat het reserveringsdoel binnen 12 maanden bereikt kan worden. Het reserveringsdoel is tevens het maximum-bedrag voor deze post. Als dit maximum bereikt is, wordt het maandbedrag niet meer overgemaakt naar de algemene reservering, maar gebruikt conform de opbouw van het budgetplan. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van het systeem (Allegro) zodat dit automatisch gerealiseerd wordt. Er moet altijd een nota aangeleverd worden als er geld uit deze reservering wordt betaald. De professional betaalt de crediteur op basis van deze nota.

Reserveringen voor bijzondere situaties worden niet in de algemene buffer verwerkt, maar als een afzonderlijke reservering in het budgetplan gezet.

In het verleden werd in de buffer/financiële remweg ook gespaard om op het moment dat er een maand geen inkomen binnenkomt, toch het hele budgetplan te kunnen draaien. Binnen de BAB is dit heel duidelijk niet opgenomen in de financiële remweg. Alleen bij klanten waar er een groot risico is dat er een maand geen inkomen binnenkomt, is het verstandig om hiervoor een reservering op te nemen. Denk daarbij aan klanten die regelmatig van uitkering naar tijdelijk werk bewegen of aan klanten die heel onregelmatige inkomsten hebben. In de BAB is dit een maatwerk reservering. Alleen bij klanten waar er een groot risico is van het niet binnenkomen van inkomsten wordt dit opgenomen. Met de klant wordt ook bepaald wat de hoogte van deze reservering is.

De volgende stap in de opbouw van het budgetplan is het vaststellen van maatwerk reserveringen. Maatwerk reserveringen zijn afgestemd op de persoonlijke situatie van de klant. Deze reserveringen hebben wel een specifiek doel, bijvoorbeeld voor rijbewijs, medicijnen, huisdieren of voor schoolgeld. Alleen kosten die voor dit specifieke doel zijn gemaakt, worden uit deze reserveringsposten betaald. Voor deze posten spreek je van tevoren met de klant af hoeveel je maximaal per post gaat reserveren. De maatwerkreservering is semi geblokkeerd voor de klant. In de basis is de reservering bedoeld voor het vooraf afgesproken doel, maar mocht de situatie er om vragen, dan kan hiervan afgeweken worden. Het is van belang opnames uit deze reserveringen altijd goed door te praten met de klant. Wat zijn de financiële gevolgen op korte en lange termijn van opnames uit deze post? Vaak geven juist deze reserveringen de mogelijkheid om kennis en vaardigheden over te dragen in het kader van financieel verantwoord gedrag. In het budgetplan wordt maandelijks een vast bedrag naar de maatwerkreservering overgemaakt. Ook bij deze reservering wordt een maximum ingesteld; het reserveringsdoel. Als het reserveringsdoel wordt bereikt, dan gaat er geen geld meer naar deze post.

Als aan het einde van het jaar blijkt dat de reservering een overschot heeft, dan wordt dit geld in overleg met de klant overgemaakt naar andere posten. Uitgangspunt is daarbij de opbouw van het budgetplan.

Er moet altijd een nota aangeleverd worden als er geld uit deze reservering moet worden betaald aan een crediteur. Als een klant zelf een besteding wil doen, dan kan het geld worden overgemaakt naar de klant.

Met de klant moet altijd besproken worden of posten daadwerkelijk een reservering zijn of dat het eigenlijk een spaarpost moet zijn. Een reserveringspost geeft de klant minder ruimte om er zelf over te beschikken. Bij een spaarpost ligt de verantwoordelijkheid bij de klant. Dan hoeft er ook geen nota aangeleverd te worden.

6. Vrij opneembare reserveringen, sparen

Het beschikbare budget van jouw klant is nu voor een groot gedeelte verdeeld over de verplichte posten. De vrij opneembare reserveringen indelen, is een volgende stap in het opbouwen van het budgetplan. 'Vrij opneembaar' zijn de posten die de klant zelf inricht voor doelen waarvoor hij wil reserveren of sparen.

Het geld in deze posten valt onder beheer, maar is toch vrij beschikbaar. Jouw klant hoeft voor opname uit deze posten geen verantwoording af te leggen. Binnen 'vrij opneembaar' kan de klant ook zelf posten met specifieke spaardoelen aanmaken. Vergelijk dit met de verschillende spaarpotjes die je zelf ook kunt maken bij je eigen bank.

“Aan het begin van dit hoofdstuk schreven we over het laten binnenkomen van al het inkomen op de beheerrekening. Dit is vaak best een ingewikkeld onderwerp. Klanten vinden het lastig gevoelsmatig al hun financiële vrijheid op te geven. Door jouw klant mee te nemen in de logica en de systematiek van budgetbeheer, kun je vaak al veel weerstand, maar ook zorgen wegnemen. Als je vervolgens bepaalde onderdelen van het inkomen weer koppelt aan een vrij opneembare reservering, geef je de autonomie in een beheersbare omgeving ook weer terug. Denk hierbij aan het laten binnenkomen van de kinderbijslag en dit meteen verdelen over posten die voor de kinderen zijn. De kinderbijslag blijft dan nog steeds vrij beschikbaar, maar ook echt voor het doel waarvoor jouw klant het graag wil inzetten. Stimuleer te allen tijde het gebruik van het klantportaal. Van hieruit kan jouw klant zaken echt zelf regelen, wat het gevoel van autonomie, maar ook van vertrouwen krijgen, versterkt. Daarbij krijgt jouw klant op deze manier ook zicht op waar het geld blijft. Tijdens elk gesprek kun je de overzichten van de beheerrekening als uitgangspunt nemen voor leren en toewerken naar een duurzame, financiële situatie.”

Verzekeringen

Binnen de schulddienstverlening vinden we het belangrijk dat onze klanten geen onnodige financiële risico's lopen en voldoen aan de wetgeving. Richting de klant wordt daarom duidelijkheid gegeven over welke verzekeringen verplicht zijn en welke optioneel.

De volgende verzekeringen zijn verplicht en dus altijd terug te vinden in een budgetplan als het van toepassing is voor de klant:

- Zorgverzekering

Dit betreft een wettelijk verplichte basisverzekering voor de zorg. Aanvullende verzekering wordt aangeraden voor klanten die veel zorgkosten hebben.

- Opstalverzekering

De opstalverzekering is geen wettelijke verplichting. Bij de aankoop van een woning wordt er standaard een opstalverzekering afgesloten, want de bank is alleen bereid om een lening voor het financieren van de aankoop van de woning te verlenen, als de lening wordt gedekt door het recht van hypotheek en de hypotheekgever een opstalverzekering heeft afgesloten.

Een opstalverzekering is daarom in het kader van schuldhulpverlening een verplichte verzekering, zolang de koopwoning eigendom is van de schuldenaar.

- Overlijdensrisicoverzekering/levensverzekering

Een overlijdensrisicoverzekering dekt het risico van overlijden en leidt tot een uitkering voor de nabestaanden. Een overlijdensrisicoverzekering komt in de praktijk het meeste voor als een voorwaarde om voor hypothecaire kredietverstrekking in aanmerking te komen. In een dergelijke specifieke situatie kan een overlijdensrisicoverzekering als een verplichte verzekering worden beschouwd, omdat de hypotheeknemer dit vereist. Het is geen wettelijke verplichting.

Is de overlijdensrisicoverzekering niet gekoppeld aan een hypothecair krediet, dan wordt deze verzekering in het kader van schuldhulpverlening als een niet verplichte verzekering beschouwd.

- Verzekering van voertuigen

Op grond van de Wet aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen (Wam) geldt de verplichting om - minimaal - een WA-verzekering voor aansprakelijkheid af te sluiten voor:

- auto;
- motor;
- scooter, brommer, speed-pedelec of snorfiets.

Reserveringsnummers

- Aansprakelijkheidsverzekering

Het toebrengen van schade aan een derde kan aanzienlijke kosten met zich meebrengen. Het is belangrijk om te voorkomen dat nieuwe schulden ontstaan door dergelijke schade, juist als er een schuldregeling wordt opgezet/loopt, maar ook als iemand in budgetbeheer zit. Dit geldt ook voor een aansprakelijkheidsverzekering voor minderjarige kinderen en/of huisdieren die tot het gezin behoren. Een verzekering tegen wettelijke aansprakelijkheid wordt door de NVVK als dringend aangeraden. In 's-Hertogenbosch zien we dit als een verplichte verzekering als iemand in budgetbeheer zit.

De volgende verzekeringen worden dringend aangeraden:

- Inboedelverzekering
- Aanvullende zorgverzekering

De aanvullende zorgverzekering is vrijwillig. Indien er een achterstand is bij de zorgverzekering, zal het vaak - zeker het eerste jaar - niet mogelijk zijn een aanvullende zorgverzekering af te sluiten. Let op; zodra de klant is afgemeld bij het CAK kan (direct) een aanvullende verzekering worden aangevraagd. Per situatie dient beoordeeld te worden in hoeverre een aanvullende verzekering nodig is. Bedenk bijvoorbeeld dat tandartskosten of kosten van een fysiotherapeut niet gecorrigeerd kunnen worden in het VTLB maar de betreffende aanvullende verzekeringspremie wel.

De volgende verzekeringen zijn niet verplicht of dringend aangeraden en worden daarom alleen opgenomen als de situatie er echt om vraagt en het mogelijk is binnen het budget.

- Uitvaartverzekering
- Overlijdensrisicoverzekering
- Levensverzekering
- Lijfrenteverzekering / koopsompolis

Voor alle verzekeringen geldt dat we hiervoor de ontwikkelingen in de gaten houden en de informatie van de NVVK gebruiken.

In Allegro is een tabel aangemaakt waarin duidelijk wordt welke reservering je voor welk onderwerp moet gebruiken. Deze nummers moeten uniform worden gebruikt, om overzichtelijke en overdraagbare budgetplannen te realiseren. Uit de nummering wordt ook duidelijk welke posten vrij opneembaar zijn voor de klant, welke posten altijd overleg met de contactpersoon vragen en welke nooit vrij opneembaar zijn. Daarmee is ook meteen duidelijk voor welke posten bonnen of rekeningen nodig zijn. Hierdoor wordt het voor klanten en professionals duidelijk op welke manier omgegaan wordt met de reserveringen. De klant krijgt hierdoor altijd een eenduidig antwoord. Een tabel met de te gebruiken reserveringsnummers en de daarbij horende kleurcode is aanwezig binnen de organisatie.

Gebruik klantportal

De klant wordt gestimuleerd om zoveel mogelijk zelf te regelen via de klantportal.

Vrij opneembaar geld is ook echt vrij beschikbaar. De autonomie van de klant wordt hiermee versterkt. Bovendien worden de vaardigheden van klanten om te werken met automatische systemen hierdoor vergroot. Vragen die gaan over niet vrij op te nemen posten kunnen alleen worden gesteld aan de regiehouder/ contactpersoon van de klant of aan diens aangewezen vervanger.

Hoofdstuk 11

Begeleiden

Na het inschalen en de opstart van budgetbeheer, komt de processtap 'begeleiden'.

Dit vindt al plaats tijdens de stabilisatie. Daarvoor is het belangrijk dat je in beeld hebt richting welke uitstroomroute je een klant wilt begeleiden.

De volgende uitstroomroutes zijn mogelijk:

1. Financieel zelfredzaam
2. Niet (verder) afbouwen, laag intensief
3. Budgetbeheer Extra, laag intensief
4. Bewindvoering

In de basis zetten we altijd in op uitstroomroute 1: financieel zelfredzaam. Mocht dat (nog) niet mogelijk zijn, dan kan voor een andere uitstroomroute worden gekozen. In het onderstaande schema kun je zien richting welke uitstroomroutes je klanten begeleidt, afhankelijk van de lettercode die je bij de inschaling hebt gegeven.

Let wel: je kiest een richting en een uitstroomroute waar je op koerst. Natuurlijk kan deze op basis van voortschrijdend inzicht wijzigen.

Inschalen duur	Start afbouwen		Op termijn afbouwen			Niet (verder) afbouwen			
	Budget-begeleiding	Budget-begeleiding + flankerende hulp	Laag intensief	Laag intensief + flankerende hulp	Hoog sensitief	Hoog sensitief + flankerende hulp	Laag intensief (+ evt. flankerende hulp)	Hoog intensief	Hoog intensief + flankerende hulp
Klanttypen	A	B	C	D	E	F	G	H	I
Budget-beheer Basis									
Budget-beheer Middel									
Budget-beheer Totaal									
Budget-beheer Extra									
Uitstroom-route	Financieel zelf-redzaam	Financieel zelf-redzaam	Financieel zelf-redzaam via A	Financieel zelf-redzaam via B	C of budget-beheer Extra	D of budget-beheer Extra	Kan G blijven anders financieel zelf-redzaam via C	Budget-beheer extra, beschermings-bewind of G	Beschermings-bewind

Je bespreekt met de infographic FGS de leerdoelen voor de klant. Daarna vul je zelf de uitgebreide Financieel Gezond Scan in. Door de Financieel Gezond Scan in te vullen, krijg je in beeld op welke onderdelen een klant nog begeleiding nodig heeft, welke uitstroomroute je voor ogen hebt en waar je in je begeleiding aandacht aan moet gaan besteden. Ook als een klant in 'niet (verder) afbouwen' zit, zijn er punten waar je een klant in kunt begeleiden en waardoor deze toch stappen kan maken. Dan zijn de stappen weliswaar niet gericht op Financieel Zelfredzaam, bijvoorbeeld gericht op uitstroomroute 2: Structureel Laag Intensief.

Op basis van de gekozen uitstroomroute en de Financieel Gezond Scan wordt een begeleidingsplan gemaakt. In het begeleidingsplan wordt concreet opgenomen op welk van de onderdelen van de Financieel Gezond Scan ingezet gaat worden. Dit wordt afgestemd met de klant. Met de begeleiding wordt daarna gelijk gestart. In de praktijk van 's-Hertogenbosch betekent dit al tijdens de stabilisatie periode. Door tijdens de stabilisatie al te starten en op gezette tijden vanuit evaluatie-momenten je begeleidingsplan aan te passen richting een uitstroomroute, ontstaat een continue leerlijn.

Hoofdstuk 12

Evalueren

Na een periode van begeleiden volgt altijd een evaluatie moment.

Een evaluatiegesprek bestaat altijd uit vier onderdelen:

1. Inschalen
2. Scannen
3. Beoordelen (budget)
4. Plannen

1. Inschalen

Tijdens de evaluatie beoordeel je samen met jouw klant of de inschaling nog juist is en of de gestelde doelen van budgetbeheer nog actueel zijn. Ook wordt de leerruimte besproken en de mogelijkheid om van de ene vorm van budgetbeheer over te stappen op de andere.

2. Scannen

Tijdens iedere evaluatie, vul je ook de Financieel Gezond Scan in.

3. Beoordelen

Na het inschalen en het scannen, wordt bekeken of het budgetplan nog passend is voor de situatie van de klant.

4. Plannen

Onderdeel 1, 2 en 3 van je evaluatiegesprek, vormen de input voor punt 4: Plannen.

Aan het eind van elk evaluatiegesprek, wordt meteen een afspraak gemaakt voor het volgende ijkpunt. Het evaluatiegesprek en de FGS samen, vormen de basis van het begeleidingsplan voor de periode tot de volgende evaluatie. In de praktijk van 's-Hertogenbosch wordt in de stabilisatieperiode geëvalueerd na 3 maanden stabiliseren en bij een verlengde stabilisatie na 7 maanden. Daarnaast wordt bij elke overdracht naar een nieuw team geëvalueerd. Bij het team budgetbeheer en bij het team duurzame financiële dienstverlening wordt elk half jaar geëvalueerd.

Indicatoren voor meer ruimte om met de leerlijn aan de slag te gaan

Naast de periodieke momenten zijn er een aantal momenten aan te wijzen die kunnen wijzen op meer mogelijkheden en ruimte om aan de leerlijn te werken, namelijk:

- Schuldregeling is geslaagd.
- Hulpverleningstraject op andere leefgebieden is afgerond.
- Er is al een aantal maanden geen beroep gedaan op extra ondersteuning.
- Alle reserveringsposten blijven steeds mooi gevuld of worden steeds goed aangevuld.

Dit zijn ook momenten dat je mogelijk een andere lettercode aan de klant kunt geven.

Indicatoren om op te schalen

Uiteraard zijn er ook momenten te noemen wanneer het mogelijk nodig is om op te schalen in de vorm van budgetbeheer of de begeleiding. Denk daarbij aan:

- De klant belt elke week voor extra geld.
- De klant maakt regelmatig nieuwe schulden.
- Er vindt een life event plaats in het leven van de klant, bijvoorbeeld een kind of verhuizing.

Dit kan betekenen dat je een andere lettercode aan de klant moet geven.

Hoofdstuk 13

Volgen

Met de FGS heb je jouw klant aan de voorkant ingeschaald. Middels evaluaties en de persoonlijke leerlijn die je met jouw klant hebt uitgestippeld, koers je op één van de vier uitstroomroutes. Zoals aangegeven hopen we met inzet van de Bossche Aanpak Budgetbeheer dat uiteindelijk zoveel mogelijk inwoners die wij met budgetbeheer bedienen, uitstromen naar:

1. Financiële Redzaamheid (1).

Maar natuurlijk zullen er ook klanten uitstromen naar

2. Structureel Laag Intensief Beheer (2),

3. Budgetbeheer Extra (3) of

4. Bewindvoering (4).

Bij de processtap 'Volgen' richten we ons op uitstroomroute 1 Financiële Redzaamheid.

Bij de andere drie uitstroomroutes heeft de klant namelijk nog een vaste contactpersoon in de vorm van een budgetbeheerder of een bewindvoerder.

En is een klant nog niet zelfstandig met zijn financiën aan de slag.

Volgen bij uitstroom naar financiële redzaamheid

Als de klant voldoende financiële vaardigheden heeft opgedaan, dan wordt de stap gemaakt naar het loslaten van de klant. Het budgetbeheer wordt beëindigd, maar het begeleidingstraject van de klant eindigt hier nog niet. Gedurende een periode van minimaal drie maanden is er nog intensief contact met de klant. De klant geeft zelf input over de wijze waarop de processtap 'volgen' ingevuld gaat worden. In elk geval wordt in deze periode maandelijks met de klant bekeken hoe het met het zelf beheren van de financiën gaat. Op het moment dat bij zowel de klant als de professional het gevoel ontstaat dat de klant inderdaad helemaal op eigen benen kan staan, dan wordt het budgetbeheer beëindigd.

Het kan zijn dat een klant zelf aangeeft dat het prettig zou zijn om het volgen te verlengen, dan kan deze periode verlengd worden met nogmaals drie maanden.

De klant kan ook uitstromen op route 1, zonder dat alle vaardigheden zelfstandig uitgevoerd kunnen

worden. Het kan namelijk ook zo zijn dat een klant Financieel Redzaam is, met behulp van bijvoorbeeld een vrijwilliger.

Daarom is in de Financieel Gezond Scan ook de mogelijkheid om aan te kruisen als iemand in staat is om iets met hulp uit te voeren.

In de periode van volgen wordt bekeken in hoeverre de klant in staat is om het nieuw ontwikkelde gedrag vol te houden. Daarom is er aandacht voor het verder ontwikkelen van zelfmanagement van de klant.

Maar ook om met de klant te kijken naar strategieën om moeilijke momenten de baas te zijn. Dat kun je doen door met de klant te kijken naar de volgende onderdelen:

- Werkt de structuur die de klant heeft ontwikkeld of moeten er nog aanpassingen gedaan worden?
 - o In wijze van inrichting betaalrekeningen.
 - o In de manier van administratie voeren.
 - o In de manier waarop betalingen worden gedaan.
- Is de klant in staat om vooruit te kijken naar toekomstige momenten?
 - o Momenten dat het moeilijk gaat worden het nieuwe gedrag vol te houden. Denk daarbij aan verjaardagen, life events maar ook persoonlijke gebeurtenissen.
- Heeft de klant bedacht op welke manier omgegaan kan worden met moeilijke momenten?

Het is goed om in deze fase ook te onderzoeken of de klant voldoende zelfvertrouwen heeft ontwikkeld.

Hoofdstuk 14

Nazorg

Na het afsluiten van het traject wordt conform de reguliere werkwijze nazorg aangeboden. Drie maanden na afsluiten van het dossier wordt nogmaals contact gelegd met de klant. Het is van belang dat de klant hiervan al tijdens het traject op de hoogte is. Dan zal het nazorg-contact verwacht worden, wat het geheel ten goede zal komen. Bij het nazorg gesprek wordt de klant gevraagd hoe de afgelopen periode is verlopen en of nog ondersteuning nodig is.

“Bij het nazorg gesprek wordt de klant gevraagd hoe de afgelopen periode is verlopen.”





Deel III

Handboek

Bossche Aanpak

Budgetbeheer

en Begeleiding

In dit handboek komen de verschillende competenties uit de Financieel Gezond Scan één voor één aan bod. Per competentie krijg je hulpmiddelen, tools, suggesties en werkvormen om deze competenties te versterken.

Hoofdstuk 1

Motivatie, gereedheid, vertrouwen en eigenaarschap

Waar gaat
het over?

Als mensen zich aanmelden voor hulp bij hun financiën, is er altijd sprake van motivatie. Immers, zonder motivatie hadden ze de stap naar hulp nooit gezet. Maar met motivatie voor hulp vragen alleen, zijn we er niet. Het hulp vragen is een essentiële, maar ook een eerste stap. Gedurende het gehele

traject van schuldhulpverlening en budgetbeheer, zullen er nog heel wat vervolgstappen gezet moeten worden en dus nog heel wat motivatie nodig zijn. Dit hoofdstuk gaat over motivatie en de verschillende componenten daarvan. Motivatie, budgetbeheer en budgetbegeleiding gaan altijd hand in hand.

Waar scan je op?

Motivatie, gereedheid, vertrouwen en eigenaarschap	Ja	Bijna	Nee	Met hulp
De klant ziet het belang van budgetbeheer (in de vorm die op dat moment van toepassing is) en onderschrijft het doel van budgetbeheer (in de vorm die op dat moment van toepassing is).				
De klant herkent eigen leerdoelen en wil hier aan werken (eigenaarschap).				
De klant kan beschrijven wat de voordelen zijn van budgetbeheer (in de vorm die op dat moment van toepassing is).				
De klant is bereid hulp te vragen en te accepteren bij vraagstukken die Financiële Gezondheid belemmeren.				
De klant heeft vertrouwen in eigen kunnen (warme overdracht).				
De klant ziet het belang van zelf het budget weer beheren.				
De klant kan beschrijven wat de voordelen zijn van zelf het budget weer beheren.				
De klant laat zien eigenaar te zijn over eigen budget.				
De klant kan beschrijven op welk moment het budget weer zelf beheerd kan worden.				
De klant is klaar om het budget weer zelf te gaan beheren (gereedheid).				

Welke vragen stel je?

- Wat is voor jou op dit moment de belangrijkste reden om in budgetbeheer te zitten?
- Wat zijn voor jou belangrijke voordelen van budgetbeheer?
- Wat zijn eventuele nadelen (kunnen juist aanzetten tot zelfstandigheid)?
- Hoe belangrijk is het nu voor je om in budgetbeheer te zitten?
- Wat zou je nog moeten leren om zelf je budget weer te kunnen beheren?
- Hoe belangrijk is het voor je om zelf je budget weer te beheren?
- Wat zijn de voordelen van zelf je budget weer beheren?
- Hoeveel vertrouwen heb je erin dat het je gaat lukken om zelf je budget weer te beheren?
- Welke zaken in je leven maken het moeilijk om je eigen budget weer te beheren?
- Wanneer is het de afgelopen periode goed gegaan met je budget?
- Waar ben je trots op als je naar de afgelopen periode kijkt?

Welke indicatoren zijn er?

- Je klant komt op afspraken of belt tijdig af als hij niet kan komen.
- Je klant doet de opdrachten die je meegeeft.
- Je klant neemt proactief contact op om weer stappen te zetten in het afbouwen van budgetbeheer.
- Je klant zet succesvol kleine stappen in het zelf beheren van eigen budget.
- Je klant doet wat hij zelf kan doen en vraagt alleen hulp als het nodig is.
- Je klant spreekt vertrouwenstaal (taal waaruit blijkt dat iemand vertrouwen heeft).
- Je klant spreekt verandertaal (taal waaruit blijkt dat je bereid bent te veranderen).
- Je ervaart weinig weerstand.

Aan de slag met motivatie, vertrouwen, gereedheid en eigenaarschap

Bij ieder klantcontact spelen motivatie, vertrouwen, gereedheid en eigenaarschap een rol. Dit geeft jou veel kansen om aan dit onderdeel te werken.

We werken hier twee klantsituaties uit, zodat je wat beeld krijgt bij hoe je aan deze onderwerpen kunt werken.

Competentie: Motivatie, vertrouwen, gereedheid, eigenaarschap		
Gedrag	Interventie	Effect
Je klant belt voor extra geld	<p>Wat maakt dat de klant jou belt? Er is immers een vrij opneembare pot? Zegt deze vraag iets over het eigenaarschap? Of juist iets over het vertrouwen? Stel verdiepende vragen: In hoeverre heb je er zicht op wat je vrij opneembare budget is?</p> <p>Als je klant hier geen zicht op heeft, is de kans groot dat er geen gebruik wordt gemaakt van Mijn Geldzaken. Juist hiermee vergroot je eigenaarschap.</p>	<p>Door je klant te wijzen op de klantportal en hoe je klant zelf geld op kan nemen, werk je aan eigenaarschap.</p> <p>Door je klant te ondersteunen om zelf een keer geld op te nemen, creëer je de mogelijkheid voor een succes ervaring en werk je dus aan vertrouwen.</p>
Je klant vragen om de wijziging van de zorgpremie door te geven	<p>Bij elke vraag waarmee je jouw klant oproept tot actie, kun je meteen al vragen toevoegen waarmee je deze competentie test: Gaat dat lukken? Wat heb je van wie nodig om dit te regelen? Op welke termijn kan ik het verwachten?</p> <p>Hiermee toets je meteen waar jouw klant zit ten opzichte van deze competentie.</p>	<p>Door niet te snel genoeg te nemen met het antwoord op jouw verzoek, maar ook al vragend de haalbaarheid van het verzoek te 'testen', vergroot je de kans dat het ook daadwerkelijk lukt. Als het lukt is dit een succeservaring voor jouw klant, als het niet lukt is dat een reden om opnieuw te wegen: wat maakt dat het niet gelukt is?</p>

Bij alle vragen die klanten aan jou stellen is het van belang bij jezelf na te gaan wat de achtergrond van een vraag kan zijn. In jouw achterhoofd moet steeds een soort analyserende vraag zitten: Wat maakt dat deze klant op dit moment deze vraag stelt?

Over welke competentie zegt deze vraag wat en hoe kan ik deze vraag gebruiken om competenties te versterken? Hoe kan ik aan deze vraag tegemoetkomen en tegelijkertijd tegemoetkomen aan de leerdoelen van de klant, met het oog op de uitstroomroute?

De scoreliniaal

Waarvoor is een klant gemotiveerd? En sluit dat aan bij de uitstroomroute die jij voor de klant voor ogen hebt? Het kan nodig zijn dat een klant gemotiveerd blijft om juist in budgetbeheer te blijven, maar het kan ook nodig zijn dat de klant juist gemotiveerd is om weer zelfstandig het budget te beheren. Welke motivatie je wilt versterken bij een klant is afhankelijk van de leerlijn en de uitstroomroute die je voor een klant in wilt zetten.

De oorsprong van het woord 'motivatie' ligt in het Latijnse 'in motio' wat letterlijk 'beweging' betekent. Op het moment dat we met onze klant werken aan een leerlijn, op weg naar één van de vier uitstroomroutes, is het de bedoeling dat je klant in beweging komt en daarvoor zijn we afhankelijk van motivatie.

De mate van aanwezigheid van motivatie bepaalt of we aan een taak beginnen en nog belangrijker; of we de taak ook afmaken. Om motivatie te vergroten is het belangrijk om te begrijpen hoe motivatie werkt.

Laten we eens inzoomen. Allereerst bestaat motivatie uit drie componenten:

1. Belang
2. Vertrouwen
3. Gereedheid

Elk van deze componenten is beïnvloedbaar. Je kunt het belang, vertrouwen en de gereedheid zowel afzwakken als versterken. We zetten natuurlijk in op versterken.

Een goede manier om duidelijk te krijgen hoe het met deze componenten zit bij klanten is om een soort status quo te bepalen. Hoe belangrijk vindt een klant het om te veranderen? Waar zit deze klant qua vertrouwen ten opzichte van een bepaalde verandering? Een hulpmiddel hierbij is de zogenaamde score-liniaal. We bespreken eerst de score-liniaal als hulpmiddel. Daarna laten we je zien hoe je de score-liniaal kunt toepassen per component van motivatie.

Bij dit onderdeel kun je goed werken met de score-liniaal. Een score-liniaal kun je heel eenvoudig toepassen, door op een stuk papier een simpel liniaaltje te tekenen, zie het voorbeeld hieronder.

Hoe belangrijk is het voor je om

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Om je te laten zien hoe je met de score-liniaal kunt werken, gaan we oefenen met Marieke. Je gaat met haar in gesprek en gebruikt de score-liniaal als hulpmiddel.

De klant moet als antwoord een score aangeven op deze vraag; een waarde tussen nul en tien. Nul staat voor 'helemaal niet' en tien voor 'helemaal wel'. In dit voorbeeld geeft Marieke als antwoord op de vraag 'Hoe belangrijk is het voor je om je geld weer zelfstandig te beheren?' een 6.

Dit enkele cijfer geeft jou meteen veel informatie, namelijk over hoe belangrijk het voor Marieke is om haar geld weer zelf te kunnen beheren. En vaak ook waar haar twijfels nog liggen of wat maakt dat ze het minder belangrijk vindt. Wat maakt dat dit voor Marieke een 6 is? Als je die vraag stelt, krijg je veel achtergrondinformatie.

Nu een stapje verder, immers het doel is om de motivatie te versterken. We laten je nu zien hoe je de score-liniaal en de score die Marieke geeft voor het versterken van motivatie kunt inzetten.

Je kunt namelijk twee kanten op met die score:
Optie 1: Wat maakt het een 6 en geen 8?
Optie 2: Wat maakt het een 6 en geen 4?

Laten we beide opties eens kort uitwerken. Kijk eens goed naar de verschillende antwoorden, wat valt je op?

Optie 1

Consulent:

Marieke, je hebt aangegeven dat je 'belangrijk' een 6 geeft, waarom is het voor jou geen 8?

Marieke:

Ik vind het allemaal best wel moeilijk en ik ben in heel veel dingen niet zo goed. Ik kan bijvoorbeeld mijn administratie niet goed zelf beheren, ik maak daar altijd een zootje van. Daarbij ben ik bang dat ik weer onverstandige keuzes maak. Ik vind het ook wel prettig dat jij het voor mij doet. En er zijn nog zoveel andere dingen waar ik ook al mee aan de slag moet.

“Optie 2

Consulent:

Marieke, je hebt aangegeven dat je ‘belangrijk’ een 6 geeft, dat is een mooie voldoende, wat maakt dat het geen 4 is?

Marieke:

Nou, ik merk dat ik het steeds beter in de vingers krijg. Ik kan inmiddels goed rondkomen van mijn weekgeld. Er zijn ook nog wel wat dingen die ik moet leren, maar als ik achterom kijk heb ik ook best al wat geleerd. Ik durf wel steeds meer zelf. Ik vind het belangrijk om het zelf weer te gaan doen. Zo kan ik laten zien dat ik het zelf kan.”

Juist. In optie 1 zie je dat Marieke vooral argumenten aandraagt waarom ze liever in budgetbeheer wil blijven. Ze draagt eigen argumenten aan waarom budgetbeheer voor haar nodig is.

En nu nog eens optie 2? Daar vertelt Marieke juist wat er al wél goed gaat en hoor je haar zelf argumenten uitspreken die pleiten voor de verandering, namelijk haar geld weer zelfstandig beheren.

Juist dát versterkt de motivatie.

Als je jezelf hoort zeggen waarom iets wél kan lukken, waarom je er wél vertrouwen in hebt, waarom het ook nu kan (gereedheid), dan doet dat iets met je motivatie.

Nog even een paar andere voorbeelden die je in gesprekken zou kunnen inzetten, ingedeeld per component:

- **Belang:**

Hoe belangrijk is het voor jou om je administratie op orde te hebben?

Hoe belangrijk is voor jou om jouw kinderen te leren over verstandig besteden?

- **Vertrouwen:**

In hoeverre denk je dat het gaat lukken de administratie te ordenen?

In hoeverre denk je dat het gaat lukken om jouw geld weer zelf te gaan beheren?

- **Gereedheid:**

Hoe ‘klaar’ ben je ervoor om je geld weer zelf te beheren?

Samenvattend:

1. Stel een concrete, open vraag waarmee je de mate van belang, vertrouwen of gereedheid kunt scoren.
2. Laat de klant de score aangeven.
3. Vraag eerst terug naar een lager cijfer: wat maakt dat het een 6 is en geen 4?
4. Probeer op basis van de antwoorden de vervolgstappen zo concreet mogelijk te formuleren.

Met de score-liniaal kun je belang, vertrouwen en gereedheid meten. Dit kun je meerdere keren tijdens een begeleidingstraject inzetten. Zo houd je zicht op alle aspecten van motivatie en kun je bijsturen als het nodig is.

Meer informatie over het gebruik van de scoreliniaal vind je in het boek ‘Van adviseren naar motiveren, motiverende gespreksvoering in de financiële hulpverlening’. Er zijn voorbeeldvideo’s over het werken met de liniaal beschikbaar op <https://www.meermotiveren.nl/videos-en-extras>



Werken aan belang

Naast het werken aan belang met de score-liniaal, kun je ook werken aan het versterken van het belang om te veranderen, door het inzetten van werkvormen. Bijvoorbeeld de werkvorm waarbij je de klant laat kijken naar de toekomst.

Werkvorm Motiveren met een bericht uit de toekomst

Werken aan financiële problemen is een lang proces. Tijdens dat proces is het voor een klant soms moeilijk gemotiveerd te blijven. Om de motivatie een boost te geven, kan een blik op de toekomst helpen. Waar doe je het voor? Waar werk je naar toe? Waar droom je van?

Met deze werkvorm maak je tijd voor dat toekomstperspectief: een toekomst zonder financiële problemen. Dat beeld is niet alleen een perspectief, het gééft ook perspectief. Er is ook een leven na de financiële problemen. Door het perspectief te schetsen met jouw klant, geef je hem een einddoel, een richting om naartoe te werken. Op de momenten dat het weer even wat lastiger is, kan jouw klant bovendien zijn einddoel nog een keer teruglezen. Zorg dat je benadrukt dat alles kan veranderen in vijf jaar. De klant mag zijn meest ideale situatie schetsen. Klanten die moeite hebben met schrijven kun je vragen een collage te maken.

Bespreken bericht uit de toekomst

Bij de volgende bijeenkomst vraag je de klant hoe het was om de brief te schrijven. Sta hier kort bij stil en laat dan de brief voorlezen. Als begeleider luister je alleen. Je onderbreekt niet en maakt geen aantekeningen. Luister goed en observeer wat je ziet. Als de brief helemaal is voorgelezen vraag je de klant wat hij het mooiste stuk uit de brief vond. Nu mag je ook jouw observaties delen. Bijvoorbeeld hoe zijn stem veranderde bij een bepaald gedeelte van de brief of hoe zijn energie omhoog leek te gaan bij een ander gedeelte. Je vraagt wat de klant het meest motiveert

om zijn financiële situatie te veranderen. De brief mag de klant bewaren en misschien wel inlijsten. Op momenten dat de klant merkt dat zijn motivatie vermindert, kan hij hem er nog een keer bij pakken.

Werkvorm Motiveren met een bericht uit de toekomst

Stel je voor dat je vijf jaar verder bent. Alles kan anders zijn dan nu. Droom maar lekker even weg.

Schrijf jezelf dan een brief alsof je in die situatie bent. Schrijf in je brief hoe je leven er dan uitziet. Je mag ook adviezen geven aan jezelf voor de komende jaren.

De volgende keer dat je jouw contactpersoon ziet, mag je deze brief voorlezen. Natuurlijk mag je de brief ook gebruiken om aan vrienden of familie voor te lezen.

Werken aan vertrouwen

Vertrouwen is een belangrijk thema bij leren en bij veranderen. Soms is het vertrouwen van onze klanten beschadigd. Niet alleen het vertrouwen in bijvoorbeeld instanties, familie, vrienden, kort gezegd in externe factoren, maar bij sommige klanten heeft het zelfvertrouwen ook een deuk opgelopen. Immers, als er onderweg om welke reden dan ook niks mis was gegaan, dan had de klant toch niet in beheer gehoeven? Veel klanten ervaren het overgaan tot budgetbeheer als een persoonlijk falen, ofwel als het falen van factoren uit de omgeving.

Beschadigd vertrouwen, het gevoel te hebben gefaald, kan vele emoties oproepen. In het slechtste geval leidt het ook tot passiviteit: je hebt niet meer het gevoel dat jouw inspanning van invloed is op de situatie. Herken je dit bij jouw klanten? Wat in deze situatie kan helpen is de klant succeservaringen te laten opdoen. Met succeservaringen kan jouw klant:

- ervaren dat zijn inspanning er wél toe doet;
- ervaren dat er ook zaken wél goed gaan.

Laten we eens kijken hoe we succeservaringen kunnen bewerkstelligen om zo het vertrouwen én het zelfvertrouwen weer te herstellen.

Succeservaringen vergroten

Elk succes dat een klant ervaart draagt bij aan het vergroten van het zelfvertrouwen. Daarom is het belangrijk om tijdens het hele traject van budgetbegeleiding kleine en haalbare stappen met klanten te zetten, zodat zij veel successen ervaren. Dit kan op elk moment binnen een traject. Bij de start door niet te veel opdrachten aan een klant te geven, zodat de klant bij elk contact aan kan geven dat de opdrachten die gegeven zijn, ook daadwerkelijk zijn gelukt. En tijdens het traject door de klant steeds kleine zaken zelf te laten doen. Het kan beter werken om de klant maar met één schuldeiser contact te laten zoeken, of slechts één betaling weer zelf te laten doen, dan te grote opdrachten te geven. Als er te grote opdrachten worden gegeven, wordt het risico gelopen dat het niet lukt en dat de klant juist weer veel minder vertrouwen heeft.

Let wel: er mag best een beetje gezonde spanning op een opdracht zitten. Probeer te ontdekken op welke manier je een klant niet overschat, maar ook zeker niet onderschat. Gezonde spanning werkt namelijk ook motiverend.

Maak de stap klein genoeg om haalbaar te blijven en groot genoeg dat jouw klant wel het gevoel heeft dat het enige inspanning vraagt. Na lichte inspanningen en een geslaagde opdracht is er alle reden om een 'feestje te vieren'; geef eens een compliment.

Complimenten geven en bekrachtigen

Complimenten krijgen, hoe fijn is dat.

Denk eens aan de klanten die op jouw caseload staan: hoe vaak zouden zij ergens een compliment voor ontvangen? Financiële problemen hebben is echt heel naar. Het doet wat met je zelfvertrouwen en met je zelfbeeld. Om te durven veranderen, is vertrouwen noodzakelijk. Hoe complimenten en een variant daarop, namelijk bekrachtigen, daar een bijdrage aan kunnen leveren? Lees verder.

Naast of in combinatie met succeservaringen, zorgen complimenten en bekrachtigingen voor een toename van (zelf)vertrouwen.

Complimenten

Complimenten versterken het gevoel van 'eigen kracht'. Ook is het geven van een compliment een kans om competenties van jouw klant te benoemen en te versterken. Het ervaren van eigen kracht en je competent (goed in iets) voelen, versterken zelfvertrouwen en de moed om verder op weg te gaan naar een financieel gezonde toekomst.

Bekrachtigen

Bekrachtigen is een gesprekstechniek die haar oorsprong vindt in de Motiverende Gespreksvoering. Er gaat een andere werking vanuit, dan bij een compliment. Bekrachtigen betekent dat je de sterke kanten, vaardigheden, kwaliteiten en inspanningen van je klant opmerkt. Door ze vervolgens te benoemen maak je de klant duidelijk hoe groot zijn inzet is geweest om het bereikte resultaat te behalen. Dat versterkt het vertrouwen van je klant in zijn eigen effectiviteit.

Bekrachtigen vraagt van jou een positieve kijk op je klant. Hoe kun je zelfs kleine stapjes zo verwoorden dat je de klant bekrachtigt?

Soms verlangt dit van jou dat je gaat 'omdenken' Laten we het illustreren met een voorbeeld. We denken weer even aan Marieke. Ze probeert al langere tijd minder geld uit te geven aan haar telefoon. Helaas lukt dit steeds maar niet.

“Complimenten
krijgen,
hoe fijn is dat.”

“Marieke:

Ik probeer het steeds weer, eigenlijk elke dag om minder te bellen en te internetten via mijn telefoon, maar ik zie dat ik deze maand wéér over mijn bundel ben heengegaan, het lukt mij gewoon niet.

Consulent:

Kun je vertellen waardoor het niet lukt?

Op het eerste gezicht zou je kunnen zeggen; prima om door te vragen op het ‘niet lukken’ van Marieke haar goede voornemen. Tegelijkertijd legt deze verdiepingsvraag de nadruk op haar falen. Als we willen dat het (zelf)vertrouwen van Marieke toeneemt, kunnen we beter de nadruk leggen op haar ‘slagen’ en een alternatieve reactie kiezen:

Marieke:

Ik probeer het steeds weer, eigenlijk elke dag om minder te bellen en te internetten via mijn telefoon, maar ik zie dat ik deze maand wéér over mijn bundel ben heengegaan, het lukt mij gewoon niet.

Consulent:

Je bent een echte doorzetter. Ondanks een paar tegenslagen blijf je gemotiveerd om je financiële situatie aan te pakken en je belkosten omlaag te brengen...

Proef je het verschil? Zo geef je de klant weer, of meer, vertrouwen in zijn eigen kunnen.”

Het verschil tussen een compliment en een bekrachtiging

Met een compliment vertel je vooral wat jij vindt: “Dat heb je goed gedaan”, “Ik vind dat u hard heeft gewerkt.” Natuurlijk zal je klant dit als positief ervaren, maar je complimenten weerspiegelen ook een soort oordeel. Jij mag kennelijk iets vinden over je klant en je goedkeuring geven. Effectiever en krachtiger is een bekrachtiging. Je wilt met een bekrachtiging vooral de eigen kracht van je klant aanspreken. Dat doe je door het compliment te koppelen aan een kwaliteit van je klant en het te verwoorden in de u- of jij-vorm.

Als je klant zijn administratie op orde heeft:

“U bent heel gestructureerd.”

Als je klant na lang proberen geslaagd is in zijn actie:

“U bent een volhouder.”

Als je klant je wijst op een fout in een berekening:

“Je bent heel nauwkeurig.”

Nog een stapje verder? Koppel de kwaliteit aan de fase van het traject: “U bent heel nauwkeurig; dat is een groot voordeel bij het op orde brengen van uw administratie.”

Werkvormen om te werken aan zelfvertrouwen en stevig in je schoenen staan

We hebben je nu helemaal bijgepraat over het belang van (zelf)vertrouwen bij veranderen en hoe jij daar een rol in kunt spelen. Nu volgen nog een aantal leuke opdrachten waarmee je jouw klanten tussen de contactmomenten door aan het werk kunt zetten om hun zelfvertrouwen en stevigheid te vergroten.



Aanpak

Complimenten ontvangen

Iemand met weinig zelfvertrouwen is vaak niet meer in staat om complimenten te horen. Vraag de klant om de komende week alle complimenten, waarderingen, steunbetuigingen en zelfs non-verbale complimenten zoals schouderklopjes, te noteren die hij van anderen krijgt. Door het doen van deze oefening, kan de klant ervaren hoeveel complimenten hij krijgt en wordt hij zich meer bewust van zijn eigen kracht.

Loop recht door

Deze oefening is een mooie manier om te oefenen in het invloed hebben op je omgeving. Je geeft je klant de opdracht om op straat niet meer uit te wijken voor anderen. De uitstraling van de klant zal sterk moeten zijn om dit te laten lukken. Rechtop en rechtdoor,

Cijfers verzamelen

Dit kan in een groep of individueel. Laat de klant zichzelf cijfers van 1 tot 10 geven op onderwerpen die voor hem actueel zijn. Kies ongeveer 7 tot 10 uitspraken. Bijvoorbeeld;

- is behulpzaam
- komt sterk over
- is aardig
- kan goed rekenen
- is sterk
- is slim
- etc.

Vervolgens gaat de klant in de groep, of in zijn thuissituatie, feedback vragen aan anderen. Welk cijfer geven zij jou? Hoe meer mensen je vraagt, hoe beter het cijfer het gemiddelde aangeeft. Leg beide oordelen dan naast elkaar. Zijn er verschillen tussen je eigen oordeel en die van anderen?

Als begeleider schat je in welke opdracht bij de klant past. Bij beide oefeningen kom je in het tweede gesprek terug op de ervaringen van de klant.

Werken aan gereedheid

Bij de score-liniaal hebben we deze component van motivatie al even aangestipt: gereedheid. Vaak wordt bij motivatie vooral gedacht aan kunnen (vertrouwen) en willen (belang).

Als onze klant een aanpassing, een verandering belangrijk genoeg vindt en ook vertrouwen heeft in eigen kunnen, hoe kan het dat er dan toch nog geen beweging lijkt te zijn? Denk dan ook eens aan de component 'gereedheid', we noemen dit ook wel 'klaar zijn'.

Scoort jouw klant daar ook een voldoende op?

Laten we eens kijken naar de component 'gereedheid' aan de hand van onderstaand voorbeeld: Marieke wil werken aan haar financiële zelfstandigheid. Ze heeft op belang en vertrouwen een leuke voldoende gescoord, een 6 en een 7. We gaan nu ook in gesprek over 'klaar zijn'

“Consulent:

In hoeverre heb je ook het gevoel dat je nu klaar bent om je financiën weer zelf te doen? Tot jouw verbazing scoort Marieke een 3.

Consulent:

Kun je wat meer vertellen over de achtergrond van dit cijfer?

Marieke:

“Ik zie echt wel dat het belangrijk is nu ook weer zelf met mijn financiën aan de slag te gaan, en ik denk ook wel dat ik het kan, maar op dit moment speelt er zoveel in mijn relatie en ook op mijn werk. Ik weet echt niet of ik het er nu wel bij kan hebben...”

Gereedheid en wel of geen invloed hebben

Voor de situatie die Marieke beschrijft is geen pasklare oplossing. Het geeft wel aan dat dit niet het juiste moment is om heel hard te trekken aan de financiële zelfstandigheid. Zolang de privésituatie zo onrustig is, zal het lastig worden om haar volledige aandacht bij de leerlijn te krijgen. Natuurlijk kun je wel met Marieke gaan onderzoeken wat zij nodig heeft en van wie om in rustiger vaarwater terecht te komen. Denk bij 'wat van wie' aan wat vanuit jouw rol een bijdrage kan leveren, maar ook wie Marieke verder kan ondersteunen.

Wellicht kun je een rol spelen bij het verwijzen naar maatschappelijk werk voor de relatieproblemen. Aan de hand van de score-liniaal kun je ook afspraken maken vanaf wanneer het wél een goed idee is om verder te werken aan haar financiële zelfstandigheid. Nauw contact met de flankerende hulpverlening is hiervoor noodzakelijk.

Gereedheid gaat over klaar zijn, over timing: wie, wanneer, wat.

Naast het inzetten op de juiste timing kun ook nog een heel ander aspect tegenkomen, wat van invloed is op 'gereedheid'.

Soms merk je in de contactmomenten met jouw klant op dat een klant zich te veel bezighoudt met zaken waar hij zelf geen invloed op heeft. Denk daarbij aan een klant die steeds terugkomt op een scheiding die de schulden veroorzaakt heeft of een klant die het onredelijk vindt hoe de Sociale Dienst met hem omgaat. Op het moment dat je signaleert dat er veel aandacht uitgaat naar zaken waar jouw klant geen invloed op heeft, kun je gebruik maken van onderstaande werkvorm.



Werkvorm Cirkels van invloed en van betrokkenheid in beeld

Met deze werkvorm breng je in beeld welke onderwerpen binnen de invloedssfeer van jouw klant liggen en bij welke onderwerpen jouw klant wel betrokken is, maar geen invloed op heeft.

We brengen dit in kaart door middel van cirkels van invloed en betrokkenheid.

Aanpak

Laat een klant op een flip-over of een A4 alle situaties opschrijven waar hij last van heeft. Hij schrijft daar vervolgens onder wat hem aan die situaties irriteert. Waar maakt hij zich zorgen over? Waar liggen zijn twijfels? Waar ziet hij tegenop? Waar is hij bang voor? Waar maakt hij zich allemaal druk om? Welke dingen zou hij graag anders willen zien?

Trek op een flip-over twee grote cirkels die elkaar halverwege overlappen. Boven de linker cirkel zet je het woord: betrokkenheid. Boven de rechter cirkel zet je het woord: invloed. De klant loopt alle onderwerpen op de lijst nu 1 voor 1 na, en plaatst ze in de juiste cirkel. Alle punten waar de klant zich betrokken bij voelt maar geen invloed op heeft, komen in de cirkel van betrokkenheid.

Alles waar de klant invloed op heeft maar waar hij zich niet betrokken bij voelt, zet je in de cirkel van invloed.

Wat overblijft, zijn de zaken waar de klant zich betrokken bij voelt en waar hij invloed op heeft. Die dingen zet hij in het gebied waar de twee cirkels elkaar overlappen.

Kijk daarna nog eens goed naar alles dat in de cirkel van betrokkenheid staat. Heb je daar echt geen invloed op? Is er helemaal niets dat jij kunt doen? Wat moet je doen om datgene waar je betrokkenheid op voelt, naar het overlappende gedeelte te krijgen? Mogelijk wil de klant onderdelen verplaatsen. Kijk samen met de klant naar de punten die buiten zijn invloedssfeer liggen. Op welke manier kan hij die loslaten? Bekijk welke punten in de overlappende cirkels terecht zijn gekomen. Wat kan je daaraan doen, hoe kun je daarmee aan de slag? Het kan helpen om een soort van prioritering aan te brengen, met daarbij een eenvoudig stappenplan. Waar zou je als eerste mee aan de slag willen en hoe wil je dat dan aanpakken?

Bespreek na en kijk welke inzichten deze werkvorm de klant gegeven heeft. Deze werkvorm is ook goed toe te passen in een budgettraining.

Werken aan eigenaarschap

Een klant die met een probleem zit, wil graag worden geholpen. Het liefst zo snel mogelijk en met zo min mogelijk inspanning. Het appèl op jou om voor je klant te gaan denken en een advies te geven is dus groot. Wellicht ben jij van nature ook een erg actieve hulpverlener en schiet je gemakkelijk in de zogenaamde reparatiereflectie. Bij de reparatiereflectie ga je vaak voor de quick fix: even snel fixen wat niet lekker loopt. Hoewel je daarmee je betrokkenheid zeker laat zien en even snel iets kunt oplossen, heeft fixen onbedoeld een negatief neveneffect: je stimuleert je klant om passief te blijven en zorgt eigenlijk voor minder betrokkenheid bij het probleem en de oplossing daarvan. Ongewild ondermijnt je met fixen het eigenaarschap van de klant bij zijn budget.

Het risico bestaat dat jij, doordat je je zo actief opstelt, je klant leert dat als hij maar lang genoeg wacht, jij vanzelf wel aan de slag gaat. Dit levert voor je klant voordelen op. Hij hoeft zelf niets te doen, en kan dus ook niets fout doen. Daarmee voorkomt je klant werk, maar ook verandering en pijn.

Of jij nou zelf overactief bent, of dat je klant er in het verleden mee te maken heeft gehad, in beide gevallen helpt het om een minder actieve rol aan te nemen en je meer LUI op te stellen.

Hoofdstuk 2

Geldzaken organiseren

Waar gaat het over?

Geldzaken organiseren gaat over de financiële administratie overzichtelijk bewaren en financiële correspondentie doelmatig en juist afhandelen. Geldzaken organiseren is een goed onderwerp om al tijdens budgetbeheer mee aan de slag te gaan. Hierdoor kun je starten met de leerlijn, zonder dat de veilige omgeving van budgetbeheer wordt losgelaten.

Kort gezegd gaat het bij deze competentie over:

- Een goedlopende administratie kunnen opzetten, hebben en houden.
- Bankafschriften kunnen lezen en begrijpen.

Geldzaken organiseren	Ja	Bijna	Nee	Met hulp
De klant weet welke post belangrijk is (en geeft deze ook door) en welke post niet belangrijk is.				
De klant geeft wijzigingen in de situatie goed door, zoals verhoging van de huur of ziektekosten.				
De klant vraagt hulp als hij iets lastig vindt.				
De klant kan stukken snel en goed aanleveren als hierom gevraagd wordt.				
De klant beoordeelt de eigen administratie als goed.				
De klant heeft zicht op wijzigingen in zijn financiële situatie.				
De klant neemt zelf initiatief om via de klantportal wijzigingen in betalingen door te geven.				

Waar scan je op?

- Is mijn klant zelf in staat om een goedlopende administratie op te zetten?
- Kan mijn klant zijn bankafschriften goed lezen?
- Is mijn klant lees- en digitaal vaardig genoeg voor dit onderdeel?
- Weet mijn klant waar hij hulp kan vragen?
- Heeft mijn klant een geordende administratie?
- Weet mijn klant welke wijzigingen hij door moet geven?

Welke vragen stel je?

- In hoeverre heb je zicht op veranderingen in je financiële situatie?
- Hoe gemakkelijk/moeilijk vind je het om wijzigingen door te geven?
- Hoe snel kun je relevante stukken vinden als ik hier om vraag?
- Hoe ziet voor jou een goedlopende administratie eruit?
- Wat zou je zelf nog anders willen ten aanzien van je administratie?
- Welk cijfer geef je jouw administratie?
- Hoe moeilijk/makkelijk vind je het om brieven te begrijpen?
- Waar zou je graag hulp bij willen?

Welke indicatoren zijn er?

Deze indicatoren geven jou inzicht hoe het met deze competentie gaat

- Levert stukken snel aan.
- Heeft een eigen map bij zich tijdens gesprekken.
- Stuurt zonder het te vragen wijzigingen door.
- Weet waar het goed en minder goed gaat op dit onderdeel.

Toetsopdrachten

Met deze opdrachten krijg je een beter beeld van hoe het met deze competentie gaat.

- De klant vragen om ontvangen rekeningen op te sturen.
- De klant op basis van het overzicht in Mijn Geldzaken een jaarbegroting of maandbegroting van de praatplaten laten maken.

Aan de slag met de competentie geldzaken organiseren

Geldzaken organiseren gaat vooral over het voeren van een goedlopende administratie. Een overzichtelijke administratie is de basis van een duurzame financiële situatie. Door veel klanten, en soms ook door de (flankerende) hulpverlening, wordt het belang hiervan onderschat. Ook realiseren klanten zich vaak niet dat een onoverzichtelijke administratie een bron van stress en vaak van problemen is. Tegelijkertijd vinden veel mensen een privé-administratie opzetten en/of onderhouden een ingewikkeld en vaak saai klusje. Misschien herken je dat wel; liever de kruidenpotjes op alfabetische volgorde zetten dan je administratie netjes in mappen doen. Door op dit onderdeel te scannen, heb je in grote lijnen zicht op hoe de administratie van jouw klant eruitziet.

Wat is een goede administratie?

Als jouw klant met zijn administratie aan de slag gaat, moet hij ook richtlijnen hebben, een einddoel om naar toe te werken.

Voor een goede administratie verwijzen we naar de website van het Nibud.

<https://www.nibud.nl/consumenten/financiële-administratie-bewaren/#11>

Deze wordt door het Nibud actueel gehouden en er zijn ook voorbeeld filmpjes beschikbaar.

<https://www.youtube.com/watch?v=dDH18aLJxxU>

De eerste 7 stappen gaan over het opzetten van een goede administratie. De stappen 8 tot en met 11 gaan over het bijhouden. We hebben deze stappen ook verwerkt in een infographic. Samen met een lijst van wat een klant bij moet houden.

Je kunt er voor kiezen om met de klant de stappen te doorlopen of om de klant aan te melden voor de e-mail coaching van het Nibud. Dit zal afhangen van de vaardigheden die een klant al heeft. Er zijn verschillende manieren van een administratie bewaren. Op de website van het Nibud is er een factsheet waarbij de voor- en nadelen van verschillende systemen worden bekeken. Ook wordt uitleg gegeven over berichtenboxen.

Wat bewaar je wel en wat niet?

Veel klanten vinden dit echt een lastig onderdeel. Soms gooien mensen belangrijke stukken weg of andersom: durven ze niks weg te gooien, omdat ze bang zijn dat er belangrijke stukken tussen zitten. Om erachter te komen hoe dit voor jouw klant is, kun je de vraag stellen: Wat bewaar je nu al wel en wat niet? Hiermee krijg je een idee hoe de klant nu al met het bewaren omgaat.

Daardoor kun je aansluiten bij de situatie van de klant en geef je geen informatie die de klant niet nodig heeft.

Vervolgens kun je de klant de volgende informatie geven over wat je wel en niet hoeft te bewaren en hoelang je iets moet bewaren.

Checklist bewaartermijnen

Je leven lang

- Notariële stukken (testament, akten)
- Medische documenten
- Trouwboekje
- Arbeidscontracten
- Inentings-, adoptie- of echtscheidingspapieren
- Diploma's, certificaten en getuigschriften

5 jaar (particulieren)

- Belastingpapieren (deze documenten heb je nodig)
- Jaaropgaven en -overzichten
- Rekeningafschriften bank

7 jaar (ondernemers)

- Grootboek
- Loonadministratie
- Debiteuren- en crediteurenadministratie
- Voorraadadministratie
- In- en verkoopadministratie

Tot het verstrijken van de geldigheidsdatum

- Verzekeringspolissen
- Servicecontracten
- Lidmaatschapsbewijzen
- Pensioenoverzichten
- Roosters
- Garantiebewijzen

Wat is een goed systeem?

Wat een goed werkend systeem is voor jouw klant, zal afhangen van de situatie van de klant. Hier kijk je met de klant welk systeem voor jouw klant het beste werkt. Laat de klant daarin vrij gebruik maken van de informatie die gegeven is en respecteer de autonomie van de klant. Onderzoek daarna of het gekozen systeem gaat werken. Daarbij kun je vragen stellen als:

- Welke keuze heb jij gemaakt voor de administratie?
- Hoe ga je in jouw systeem om met post die je digitaal krijgt?
- Hoe veilig is jouw systeem?
- Hoe werkt het als je samen met je partner een administratie hebt?

Aan de slag

Als de klant een keuze heeft gemaakt in de manier waarop de administratie gevoerd gaat worden, ga je kijken wat de klant nodig heeft om deze manier van administratie uit te voeren.

Maak daarvoor samen met jouw klant een plannetje, waarin je doorvraagt op:

- **Wat is een goed moment om ermee aan de slag te gaan?**
Breng ook samen met jouw klant in kaart wanneer het voor hem een goed moment is om met de administratie aan de slag te gaan. Praat dit echt even door om ook een goede strategie te bepalen. Als je namelijk niet gewend bent een administratie bij te houden, iets met je inkomende post te doen, dan hebben we het hier dus over het aanleren van nieuw gedrag. Daar komen alle componenten van motivatie weer voorbij:
 - Vind je het belangrijk?
 - Heb je er voldoende vertrouwen in dat je het ook daadwerkelijk gaat kunnen?
 - Wat is een geschikt moment (gereedheid)?

Voor sommige klanten is het fijn om alle afspraken op papier mee naar huis te krijgen.

- **Wat heb je van mij nodig om je doelen te halen?**

Jouw klant gaat zelf aan de slag, wellicht met hulp van buitenaf, maar bespreek ook wat jouw rol kan zijn bij het tot stand brengen en op orde houden van een goedlopende administratie.

Het kan best zijn dat jouw klant meer van jou verwacht dan je kunt waarmaken. Uit die verwachtingen spreekt vaak een bepaalde behoefte. Zo kan een klant bijvoorbeeld vragen of jij wilt helpen met het ordenen van de post. Vaak vinden mensen dit heel erg spannend. Het is zoveel dat ze niet weten waar ze moeten beginnen, of ze zijn bang voor alles wat ze tegen gaan komen. Probeer helder te krijgen wat de achterliggende gedachte bij een vraag is en op welke manier je hier vorm aan zou kunnen geven; zelf of door het extern te beleggen.

- **Wie zou kunnen helpen (natuurlijk netwerk/ vrijwilliger)?**

Hulp vragen is een belangrijk onderwerp. We nemen eigenaarschap en autonomie als uitgangspunt, maar die kunnen ook heel goed tot hun recht komen bij het vragen naar hulp. We proberen altijd zoveel mogelijk onze klant in zijn eigen kracht te krijgen. Als de klant een 'duwtje' van buitenaf nodig heeft, denken we eerst aan het natuurlijke netwerk: familie, vrienden, burens etc. Als tweede kunnen we denken aan vrijwilligers en vervolgens ook aan andere professionals, zoals aan maatschappelijk werk. Een aantal ketenpartners richt zich specifiek op het opzetten van een goedlopende administratie. Op de website van KOO kun je terugvinden waar een klant hulp kan krijgen. Maak zo concreet mogelijke afspraken over wie jouw klant wil inschakelen en wanneer hij dat gaat doen. Als de klant zichzelf namelijk hoort uitspreken: "Ik ga komende woensdagochtend contact opnemen met Humanitas", dan is de kans dat de klant dit ook daadwerkelijk gaat doen, groter dan als de klant dit niet concretiseert.

Even inzoomen: laaggeletterdheid

Een aantal jaren terug is het onderzoek 'Lezen is niet begrijpen' gepubliceerd. Uit dit onderzoek is gebleken dat 50% van de mensen met schulden laaggeletterd is. Daarnaast heeft ongeveer 11% van de Nederlanders van 16-65 jaar geen of weinig ervaring met de computer. Onder Nederlanders van 55 jaar en ouder is dit zelfs 20%. Van de laaggeletterden in Nederland kan ruim 30% niet goed omgaan met een computer (bron: Rijksoverheid).

Deze cijfers zeggen natuurlijk alles over de slagingskans van jouw interventies bij het opzetten van een administratie. Wees daar te allen tijde alert op.

Soms is het gebrek aan vaardigheid geen struikelblok, maar slecht een drempeltje. Een duwtje in de goede richting kan dan het verschil maken.

Helpen bij het installeren van een app of jouw klant eens door Mijn Geldzaken heen navigeren, kleine moeite en écht... een groot verschil.

Borgen

Als er een goede administratie is opgezet, is het ook belangrijk om er voor te zorgen dat deze ook bijgehouden wordt. Ook daarvoor heeft het Nibud een werkwijze beschikbaar op de website met tips. Dat zijn de stappen 8 tot en met 11 in het stappenplan.

- Hoe ga je in jouw systeem er voor zorgen dat je regelmatig je administratie bijhoudt?
- Op welke momenten ga je het lastig vinden om de administratie bij te houden?
- Wanneer ga je de administratie opruimen?

Handige apps

Voordat je met een klant aan de slag kan met de administratie, is het goed om te checken welke apps je klant al gebruikt. En als de klant ze nog niet gebruikt, deze te installeren met de klant.

De DigiD app en de berichtenbox van de overheid zijn twee belangrijke en handige apps waar een klant veel plezier van kan hebben. Zeker als de klant gebruik gaat maken van MijnGeldzaken.

Hoofdstuk 3

Inkomen en uitgeven

Waar gaat het over?

Wat voor geld komt er binnen en wat gaat er weer uit? Dat is de hoofdlijn van dit hoofdstuk. De klant krijgt inzicht in wanneer welk inkomen wordt ontvangen en wanneer welke uitgaven worden gedaan.

Waar scan je op?

Inkomen en uitgeven	Ja	Bijna	Nee	Met hulp
De klant weet wat het netto-inkomen is.				
De klant weet waar hij qua inkomen recht op heeft.				
De klant ziet wanneer de financiële situatie verandert en handelt hier naar.				
De klant weet welke ruimte er is binnen het budget (warme overdracht).				
De klant spreekt huisgenoten aan op het bijdragen in het budget (bijvoorbeeld kostgeld).				
De klant heeft zicht op eigen bestedingsgedrag.				
De klant kan 'Bereken uw recht' gebruiken.				
De klant laat zien inzicht te hebben in inkomen en uitgaven.				
De klant weet dat er arme en rijke maanden zijn en dure en goedkope maanden.				
De klant kan een maandbegroting maken (of een bestaande aanpassen aan nieuwe situaties).				
De klant kan een overzicht maken van inkomsten en uitgaven per jaar (of een bestaand overzicht aanpassen).				



Aan de slag met de competentie uitgeven en inkomen

Welke vragen stel je?

- Weet je welke vaste lasten budgetbeheer voor je betaalt? (Weet je welke vaste lasten je hebt?)
- Weet je hoe hoog de vaste lasten zijn?
- Welk inkomen komt er voor je binnen?
- Weet je waar je recht op hebt qua inkomen?
- Heb je wel eens gebruik gemaakt van 'Bereken uw recht'?
- Weet je hoeveel toeslagen je krijgt per maand?
- Hoe moeilijk vind je het om met een computer om te gaan?
- Wat vind je van het idee van anderen vragen om bij te dragen in het budget?

Welke indicatoren zijn er?

- De klant vragen om zelf de maandbegroting of de jaarbegroting aan te passen na een wijziging.
- Klant heeft op eigen initiatief contact opgenomen bij wijziging in inkomen.
- De klant weet welke potjes vrij beschikbaar zijn en welke niet.
- De klant snapt dat er reserveringen nodig zijn om duurdere maanden op te vangen.

Toetsopdrachten

Je kunt de klant de volgende toets opdrachten geven:

- Laat de klant van de praatplaten stap 1 invullen.
- Laat de klant van de praatplaten stap 5 invullen.
- Laat de klant uitzoeken of er recht is op toeslagen.

Met het werken aan deze competentie wordt al gestart bij het opzetten van budgetbeheer. Bijvoorbeeld doordat de klant een jaarbegroting en een maandbegroting heeft gezien. En doordat je de klant inzicht geeft als er contact is over extra geld. Gedurende budgetbeheer is het zaak te blijven investeren in de leerlijn. Elk contact met jouw klant is een moment om te werken aan de competenties.

Goed kunnen omgaan met je beschikbare budget is een hele mooie stap op weg naar financiële zelfredzaamheid, de uitstroomroute van onze voorkeur. Je zult merken dat een aantal van jouw klanten zichzelf hierin overschat: "Ik kan dat zelf wel, ik heb jouw hulp niet nodig". Vaak heeft dit te maken met dat mensen het lastig vinden niet meer autonoom over hun geld te beschikken. Ook kom je klanten tegen die het tegenovergestelde laten zien: "Beheer jij mijn geld maar, ik kan dat toch niet zelf".

In beide gevallen, bij klanten die het graag weer zelf willen doen én bij klanten die hier tegenop zien, kun je dezelfde onderdelen van de leerlijn horende bij deze competentie toepassen:

1. Een kasboek leren bijhouden voor weekgeld.
2. Het principe 'maandbegroting' aanleren.
3. Het principe 'jaarbegroting' aanleren.

Weekgeld en een kasboek bijhouden

Hoewel het voor klanten vaak niet zo voelt: ook als je in budgetbeheer zit, maak je nog steeds eigen keuzes als het om geld gaat. Hoe je het huishoudgeld besteedt en waar het geld van vrij opneembare posten naar toe gaat; dat bepaalt jouw klant nog steeds zelf. Om inzicht te krijgen in dit keuzegedrag, en eigenaarschap te stimuleren, kun je inzoomen op weekgeld en het kasboek.

Daarvoor kun je de Werkvorm Kasboek gebruiken.

Aan de slag met de jaarbegroting

Het lijkt onlogisch, om de stap te maken van een weekbegroting naar een jaarbegroting. Maar zoals we ook bij de praatplaten en de opbouw beheer hebben gezien: om een maandbegroting te kunnen maken, moet je eerst weten wat de gemiddelde maandelijkse inkomsten én uitgaven zijn.

Het hoogste doel bij deze opdracht is, dat jouw klant zo zelfstandig mogelijk een jaarbegroting kan invullen. Maar het belangrijkste is, dat jouw klant in ieder geval het principe van een jaarbegroting begrijpt. Aan de hand van de praatplaten, kun je met jouw klant weer even door de opbouw van beheer heenlopen. De opbouw van beheer is immers nagenoeg gelijk aan een gezond en goedlopend budget.

Om de klant met de jaarbegroting aan de slag te laten gaan, kun je de volgende dingen doen:

- Jaarbegroting opsturen en vragen of alles nog steeds klopt.
- Samen de jaarbegroting van de praatplaten doorlopen.
- Filmpje van het Nibud laten bekijken Plan jaarlijks je inkomsten en uitgaven – Nibudvuieregels – YouTube.
- Nogmaals kijken naar arme en rijke maanden, dure en goedkope maanden. Dit kun je bijvoorbeeld doen door de klant te vragen om in de jaarbegroting aan te geven waar de armste maand zit en waar de rijkste maand.

Vanuit het totaaloverzicht dat een jaarbegroting oplevert, kun je de gemiddelde maandbegroting invullen. Gebruik vooral ook hier de praatplaten, dan hoeft je het niet opnieuw te bedenken. Het zal regelmatig zo zijn dat je het gevoel hebt steeds in herhaling te vallen. Zolang iedere herhaling weer nieuwe inzichten oplevert bij jouw klant, zit je op de goede weg. Vaak vinden klanten de herhaling juist fijn, omdat ze de kennis dan in stukjes kunnen opnemen en ook meteen leren toepassen.

Aan de slag met de maandbegroting

Door de weekbegroting en het kasboek heeft jouw klant kunnen ervaren dat hij autonoom keuzes maakt en kan maken en eigenaar is van zijn bestedingspatroon. Met een jaarbegroting krijgt jouw klant zicht op hoe 'begroten' werkt en dat een

jaarbegroting eigenlijk een financiële jaarplanning is. Als je merkt dat je klant een beetje gevoel begint te krijgen bij deze zaken, is het mooi om ook de volgende stap te zetten, namelijk de maandbegroting. Bij dit onderdeel loop je de volgende stappen door:

- Maandbegroting maken
- Samen of alleen, durf hulp te vragen
- Verschillende soorten inkomsten in kaart brengen
- Informatie over inkomen
- Wisselend inkomen
- Verschillende soorten uitgaven (vaste lasten, meer maandelijkse vaste lasten, reserveringen, huishoudgeld)
- Werkopdracht maandbegroting maken
 - o Opknippen in inkomsten in beeld, maandelijkse uitgaven in beeld, meermaandelijkse uitgaven omrekenen, huishoudgeld omrekenen naar weekbudget, waarvoor moet ik reserveren, waarvoor moet ik sparen, wat kan ik sparen, geld en plezier
- Spaar maandelijks 10 % van je inkomen
- Hoe kan ik mijn inkomenspositie versterken? (hier alvast iets noemen over werk, maar ook check je toeslagen, etc.)

Inkomen op peil houden of vergroten

Een heel belangrijke manier om financieel gezond te blijven is zorgen dat je inkomen zo groot mogelijk is. Daarom is het belangrijk dat een klant weet waar hij recht op heeft. En dat hij in staat is om de nodige formulieren hiervoor in te vullen of daarbij hulp te vragen.

Ten eerste wil je dat je klant zelf bedenkt dat er mogelijk recht is op meer inkomen of op regelingen. Als een klant een maandbegroting maakt en ontdekt dat er een tekort is, dan is het belangrijk dat een klant na gaat denken over manieren om inkomen te vergroten.

Heb ik voldoende inkomen?

Als je geld tekort komt, kun je kijken of je minder uit kan geven. Maar je kunt ook kijken of je meer inkomen kan krijgen. Er zijn in Nederland heel veel verschillende regelingen waar je recht op kan hebben.

Welke regelingen/extra geld krijg jij nu al?

Welke regelingen ken je nog meer?

Ook hier is het weer belangrijk dat je goed doorvraagt. En dat je daarna informatie geeft over mogelijkheden die de klant nog niet kent.

Behalve de actuele situatie met jouw klant bespreken en toewerken naar een uitstroomroute, is het van belang verder vooruit te kijken. Regelingen veranderen. Hoe gaat jouw klant hiermee om? Berekenuwrechtplus.nl is

een website waar een inwoner informatie kan invullen en op basis daarvan een advies krijgt. Vinden inwoners dit moeilijk, dan kunnen ze ook bij Eerste Hulp Bij Geldzaken terecht.

Kostgeld vragen

Als een klant een inwonend, meerderjarig kind heeft of een andere inwonende, dan kan dit grote gevolgen hebben voor het budget. Zeker als dit betekent dat het recht op aanvullend inkomen komt te vervallen. Bijvoorbeeld het recht op huurtoeslag. Daarom is het belangrijk dat je klant inzicht heeft in wat de gevolgen van inwoning zijn op het budget. Als het goed is, is dit bij de jaarbegroting al aan de orde gekomen. Het vragen van kostgeld, zeker aan kinderen, vinden veel klanten lastig.

Dat maakt vaak dat ze het onderwerp niet ter sprake brengen. Als jij merkt dat jouw klant geen kostgeld vraagt, is het in eerste instantie van belang dat je erachter komt wat de reden hiervan is. Zoals je weet is het gedrag (geen kostgeld vragen) hetgeen wat jouw klant doet. Dat is hetgeen waarvan we wel zeggen dat dat het topje van de ijsberg is en boven de zeespiegel zichtbaar.

Onder de zeespiegel zit het 'waarom' van dit gedrag. Vaak komt dat voort uit een manier van denken, bepaalde opvattingen: 'Als ik kostgeld vraag, laat ik mijn kind voor mijn schulden opdraaien.' 'Kinderen hoeven niet in hun eigen onderhoud te voorzien, dat is een taak van de ouders.' Nog dieper in de ijsberg en dus ook dieper in onze aanleg, vinden we motieven, eigenschappen en drijfveren. In dit voorbeeld zou het volgende een drijfveer kunnen zijn: 'Mijn kinderen zijn echt alles voor mij.'

Hoe dieper je in de ijsberg komt, hoe minder beïnvloedbaar het is.



Wat helpt?

Jouw klant wil geen kostgeld vragen. Als eerste gaan we op zoek naar de achterliggende reden(en). Stel neutrale, open vragen: Wat is voor u de reden dat u geen kostgeld vraagt? Hoe denkt u dat uw kinderen staan ten opzichte van kostgeld? Enzovoort. Wat je met de vragen wilt bereiken is waar in de ijsberg zich de belemmering bevindt.

Als je daar achter bent, kun je jouw interventie kiezen.

Is deze gericht op:

1. Kennis
2. Vaardigheden
3. Inzicht en Motivatie
4. Gedrag
5. Een laagje dieper

Lees nog eens goed na hoe je per niveau je interventie kunt bepalen.

Werkvormen

Werkvorm Kasboek

Als eerste gaat jouw klant aan de slag met het intensief en gedetailleerd bijhouden van een kasboek. We doen dit in de vorm van een weekbegroting. Dat is een bewuste keuze, hiermee kun je namelijk het principe 'begroting' aanleren. Vaak hebben mensen niet door dat ze continue financiële keuzes maken; een boodschappenkar vullen klinkt niet zo spannend en toch levert een eenvoudige analyse heel veel inzicht op. Om een analyse te kunnen doen, heb je gegevens nodig, en daarom dus het bijhouden van álle uitgaven per week. Dat doen we aan de hand van onderstaande opdracht. Voordat je deze opdracht aan jouw klant meegeeft, neem je de weekbegroting en de stappen goed door, zodat er geen misverstanden ontstaan.

Een weekbegroting maken

De komende vier weken ga je werken aan jouw persoonlijke kasboek. Misschien hield je de wekelijkse uitgaven altijd al bij, dan is dit bekend terrein. Het kan ook zijn dat een kasboek bijhouden nieuw voor je is. In beide situaties raad ik je aan de komende vier weken onderstaande stappen te volgen. Dit is namelijk erg handig voor als we straks ook de maandbegroting en de jaarbegroting gaan maken. Ik heb twee versies beschikbaar gesteld: een papieren en een digitale versie.

Werkvorm Kasboek (1): papieren versie

Als je het fijn vindt om zaken handmatig bij te houden, dan werkt de papieren versie van een kasboek voor jou vast erg goed. We beginnen met het bijhouden van de wekelijkse uitgaven. Dit doen we door een zogenaamde weekbegroting in te vullen.

Je kunt hem als volgt gebruiken:

- Print de papieren versie vier keer uit, je hebt er per week één nodig.
- Vul het weeknummer en de datum in de bovenste regel in
- Bij 'startbedrag' vul je het bedrag van je weekgeld in.
- Dit is het bedrag waar je de komende week van rond moet komen.
- Als je beheer is afgerond, kun je dit formulier blijven gebruiken.
- Het is een super handig formulier om zicht te houden op je wekelijkse uitgaven.
- Onderaan, in het rechterblokje, vul je ook het startbedrag in.
- Vraag/bewaar van iedere uitgave die je deze week doet een bonnetje.
- Je kunt ervoor kiezen om per dag alle uitgaven alvast in de weekbegroting te zetten. Of aan het eind van de week alles in één keer.
- Aan het eind van de week kun alle bedragen horizontaal per onderdeel optellen (supermarkt, drogist, dierenwinkel).
- Het totaalbedrag per onderdeel komt dan in de gele kolom te staan.
- Ook kun je verticaal je uitgaven per dag optellen, de optelsom van deze uitgaven komt in de blauwe kolom te staan
- Wat heb je totaal deze week uitgegeven?
- Komt het overeen met de bonnetjes die je hebt bewaard?
- Vul dit formulier de komende weken iedere week in.

Tip: kies vast een handig moment uit om de weekbegroting in te vullen, als je het per dag bijhoudt, kost het je ongeveer 5 minuten.

Werkvorm Kasboek (2): Excel versie

Ben jij echt een persoon om je uitgaven digitaal bij te houden? Dan is werken met dit Excel-bestand een handig begin.

Het werkt als volgt:

- Vraag/ bewaar bij iedere uitgave die je doet een bonnetje.
- Vul per dag in wat je hebt uitgegeven.
- Tip: kies per dag een vast moment om het bestand in te vullen.
- Vergeet niet steeds het Excel-bestand mét de wijzigingen op te slaan.

Vergeleken met de papieren versie, is de Excel-versie beperkt. Het voordeel is dat je het heel eenvoudig kunt invullen en bijhouden. Nadeel is dat het veel minder inzicht geeft in je uitgavenpatroon. Ideaal zou zijn als je naast dit Excel-bestand ook twee weken de papieren versie gebruikt. Onder het kopje papieren versie, staat precies hoe het werkt.

“Nu gaan we nog een stapje verder bij het in kaart brengen van keuzegedrag...”

Kies je eigen versie

Het allerbelangrijkste is dat je straks, als we het beheer hebben afgerond, de versie gebruikt die voor jou werkt en bij jou past. Het Nibud heeft informatie op haar website gezet over het bijhouden van een kasboek. Daarnaast heeft Wijzer in Geldzaken een overzicht van allerlei verschillende soorten en maten kasboekjes. Let wel: niet alle huishoudboekjes zijn gratis.

Jouw klant heeft gedurende vier weken de weekbegroting ingevuld aan de hand van bewaarde bonnetjes. Bespreek met jouw klant hoe dit is gegaan:

- Hoe heeft hij de uitgaven bijgehouden?
- Kwamen de uitgaven overeen met de bewaarde bonnen?
- Wat is opgevallen qua bestedingspatroon?
- Waren er ook verleidingen?
- Wat vind je van jouw bestedingspatroon als je naar jouw uitgaven per week kijkt?
- Zou je ook dingen anders willen doen?
- Ben je uitgekomen met jouw budget?
- Bij een tekort: hoe heb je dit aangepakt?
- Bij geld over: waar wil je dit voor gaan gebruiken?

Nu gaan we nog een stapje verder bij het in kaart brengen van keuzegedrag, we gaan met een tweede opdracht onze klant leren het kasboek nog handiger te gebruiken.

Werkvorm Kasboek (3): het kasboek nóg handiger gebruiken

In de afgelopen vier weken, heb je al je wekelijkse uitgaven bijgehouden. Behalve goed zicht hebben op wat je uitgeeft, is het ook handig om te weten waar je jouw geld aan uitgeeft.

Waarom is het handig om te weten waar mijn geld blijft?

We vinden het allemaal fijn om zelf te bepalen waar we ons geld aan uitgeven. Met een wat krappere budget, voelt het vaak alsof je geen keus hebt in waar je jouw geld aan besteedt. Toch maak je allerlei keuzes als je bijvoorbeeld in de supermarkt staat. Welke keuze je wanneer maakt? Daar ben je volledig vrij in.

Wat levert deze opdracht mij op?

Waar deze opdracht je bij gaat helpen is dat je de keuzes maakt die bij jou passen en waar je achter staat. We oefenen met het weekbudget, maar met de maandbegroting werkt het precies zo. Het gaat er niet alleen om dat je rond kunt komen, maar ook dat je keuzes maakt waar je zelf achter staat.

Wat ga je doen?

De komende twee weken ga je opnieuw een kasboek bijhouden. Belangrijk is nu om alle bonnetjes te bewaren, die zijn voor deze opdracht onmisbaar namelijk. Aan het eind van de eerste week ga je alle bonnetjes overzichtelijk naast elkaar leggen.

Werkvorm Kasboek (4): de Schijf van Vijf

Als je alle bonnen voor je hebt liggen, gaan we 'strepen' op de bonnen. Dat doen we op basis van een soort Schijf van Vijf:

1. Brood
2. Groente/fruit
3. Luxe
4. Vlees/zuivel
5. Huishoudelijke artikelen

Pak vijf kleuren, stiften bijvoorbeeld, en ga bij al je bonnetjes na: in welke schijf past deze uitgave?

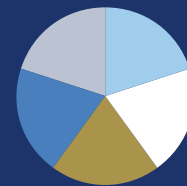
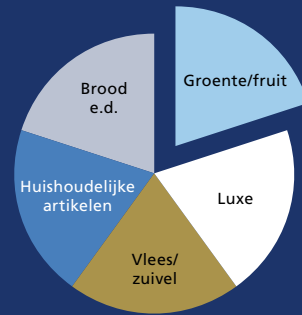
Geef de uitgave de kleur van de schijf. Doe dit naar eigen inzicht, het gaat er om dat je uiteindelijk een totaalplaatje krijgt.

Nu hoor ik je denken: luxe? Hoe kan ik geld uitgeven aan luxe met zo'n krap budget? Je mag natuurlijk deze categorie ook de naam 'overig' geven. Waar het om gaat is dat je een onderscheid kunt maken tussen noodzakelijke en minder noodzakelijke uitgaven. Gek genoeg: veel mensen zien na het invullen van dit overzicht dat ze ook in een krap budget keuzes maken voor minder noodzakelijke uitgaven. Maar wat is nu noodzakelijk en wat is luxe? Dat bepaal je helemaal zelf.

En nu: optellen.

Tel per schijf op, wat je hebt uitgegeven, bijvoorbeeld:

- Brood: € 4,40
- Groente/fruit: bloemkool, bananen, appels, sperziebonen etc. € 6,70
- Huishoudelijke artikelen: shampoo, afwasmiddel, plastic folie € 5,98
- Enzovoort.



Werkvorm Kasboek (5): nog één stap en dan zijn we klaar

De laatste stap is de belangrijkste. Sommige mensen vinden deze stap wat ingewikkeld. En dat is heel begrijpelijk.

De vakken hiernaast staan ieder voor een tiende deel van jouw weekbudget. Stel: je hebt € 50,00 per week voor boodschappen, dan is ieder vak € 5,00 waard. Aan brood heb je deze week € 4,40 uitgegeven, dus je kunt 1 vakje blauw maken. Voor groente/fruit was je € 6,70 kwijt, dus dit is iets meer dan één vakje wat paars gemaakt kan worden.

Zo ga je het hele schema invullen en ontstaat er als je klaar bent precies een plaatje waar je wat aan hebt uitgegeven. Interessant is nu: wat valt jou op? Welke keuzes heb je deze week gemaakt? Wat zou je eventueel anders willen?

Met deze eerste twee stappen en bijbehorende opdrachten, heb je jouw klant echt al heel veel geleerd, namelijk:

- Hoe je het principe begroten kunt toepassen.
- Hoe je inzichtelijk brengt waar je geld naar toe gaat.
- Dat ook bij boodschappen steeds keuzes worden gemaakt.
- Dat je zonder zelf te oordelen, jouw klant laat nadenken wat hij van zijn eigen bestedingspatroon vindt.
- Dat jouw klant autonome beslissingen neemt.
- Dat jouw klant zelf verantwoordelijk (eigenaar) is voor zijn weekgeld en dus voor de financiële keuzes.
- Dat je vrij bent in het maken van keuzes waar je je geld aan uitgeeft.

“Wilma heeft samen met haar twee kinderen de beschikking over € 70,00 weekgeld. Ze heeft de weekbegroting ingevuld en ook aan de hand van de Schijf van Vijf haar uitgavenpatroon onder de loep genomen. Ze heeft zelf geconstateerd dat ze de kinderen regelmatig trakteert op pakjes drinken en luxe broodjes. Van harte gegund natuurlijk, want het past in haar budget. Tegelijkertijd mist Wilma het dat ze haar kinderen nooit eens kan trakteren op een gezellig uitje. Het lijkt haar zó leuk om eens met de meiden naar Ballorig te gaan.

Samen met Wilma bespreek je de mogelijkheden. Te beginnen met wat het kost om met haar dochters naar Ballorig te gaan. Dat is € 15,00, met drinken en wat lekkers erbij komt ze op € 20,00 uit. Het spaardoel is dus Ballorig: € 20,00.

Samen met Wilma kijk je naar haar kasboek: waar ziet zij in haar weekbegroting kans om een besparing aan te brengen? Dat zijn inderdaad de luxe broodjes en de pakjes drinken. Daarmee bespaart ze € 6,00 per week. Een snelle rekensom leert dat ze na 3,5 week al haar streefbedrag van € 20,00 kan bereiken. Dit voorbeeld gaat niet alleen over rekenen, maar vooral over keuzes maken, prioriteiten stellen, bewust uitgeven en budgetteren. Weekgeld is dan ook oefengeld om je deze gedragingen eigen te maken.”

Een weekbegroting kan ook helpen bij een begin maken met sparen. Onze klanten hebben vaak het gevoel dat een extraatje voor hen niet is weggelegd. Door eerst al het keuzegedrag onder de loep te nemen, komen klanten er achter dat ze ondanks de smalle portemonnee, tóch ook geld uitgeven aan zaken die niet noodzakelijk zijn. Vanuit dat inzicht zouden klanten ook een klein bedrag per week kunnen besparen en aan de kant zetten.

Hoe je jezelf voor de gek kunt houden

Vaak blijkt uit een kasboekje dat klanten keuzes maken waar ze zich niet altijd bewust van zijn. Dan is het leuk om de link naar [dit filmpje van het Nibud](#).

Werkvorm kostgeld

Er is nog een andere manier om belemmerende gedachten en/of overtuigingen in beeld te krijgen. Verschillende methodieken gericht op gedragsverandering, geven ons inzicht in welke processen belemmerend werken. Eén daarvan is ambivalentie.

Ambivalentie betekent dat je een gespleten gevoel hebt; je wilt iets en tegelijkertijd wil je het ook niet. Je wilt graag meer sporten en je hebt er geen zin in.

Juist ambivalent zijn kan ervoor zorgen dat we (letterlijk en figuurlijk) niet in beweging komen. Met een ambivalentieschema breng je dit zogenaamde 'gespleten' gevoel in kaart.

Zoals je ziet breng je de voor- en nadelen in kaart van wel kostgeld vragen en de voor- en nadelen van niet kostgeld vragen. Door beide zijden van de ambivalentie in kaart te brengen, ontstaat al snel een beeld wat maakt dat jouw klant deze vraag thuis nog niet heeft gesteld.

Ambivalentie in kaart brengen kan best wat denkwerk vereisen van jouw klant. Het kan dan ook zinvol zijn het schema samen in te vullen, dan krijg je ook kansen om door te vragen en richting te geven.

Motivatie en eigenaarschap stimuleren

Heel verleidelijk ook hier is om te fixen, te repareren. Jouw klant heeft met jou zijn overwegingen in kaart gebracht in het ambivalentieschema. Je zult zien als je dit schema inzet: er ontstaat een beeld, een soort weegschaal die één kant uit gaat.

Probeer niet voor je klant in te vullen welke keuze hij moet maken. Immers, hiermee ondermijn je de motivatie om zaken zelf op te pakken en het eigenaarschap. Mooier is om een korte samenvatting te delen en af te sluiten met een open vraag: We hebben allerlei punten in kaart gebracht, voor- en nadelen van zowel kostgeld vragen, als van het niet kostgeld vragen. Als u zo alles overziet, wat zou dan volgens u de eerstvolgende stap moeten zijn?

Pas als je merkt dat jouw klant er zelf niet uitkomt en advies nodig heeft, ontstaat ruimte om jouw gedachtegang te delen.

Ik ga kostgeld vragen aan de kinderen			
Wel kostgeld vragen		Geen kostgeld vragen	
Voordelen	Nadelen	Voordelen	Nadelen

Hoofdstuk 4

Betalen en bewaken

Waar gaat het over?

Betalen en bewaken gaat over het zelfstandig uitvoeren van de betalingen en het bewaken van het budget. De klant gaat steeds meer betalingen zelf doen. Als begeleider blijf je nog meekijken. Bij deze competentie gaan we aan de slag met:

- Mijn Geldzaken en de commerciële (privé) bankrekening.
- Het beheren van een bank- en een spaarrekening.
- Rekeningen, toekenningen van kwijtscheldingen/ toeslagen, bij- en afschrijvingen leren controleren op juistheid.
- Dagelijkse bestedingen bewaken en betalingsverplichtingen nakomen.
- Verschillende manieren van betalen leren kennen.
- Het inrichten van je rekeningen.
- De eerste betalingen zelf doen.
- Van weekgeld, naar tweewekelijks naar maandgeld.

Welke vragen stel je?

- Hoe werk je op dit moment met de klantportal?
- Welke wijzigingen geef je zelf al door via de klantportal?
- Hoe vaak controleer je de afschriften via de klantportal?
- Welke betalingen wil je straks doen via automatische incasso?
- Welke punten van het huidige budgetbeheer zou je willen behouden als je het straks weer zelf gaat doen?

Welke indicatoren zijn er?

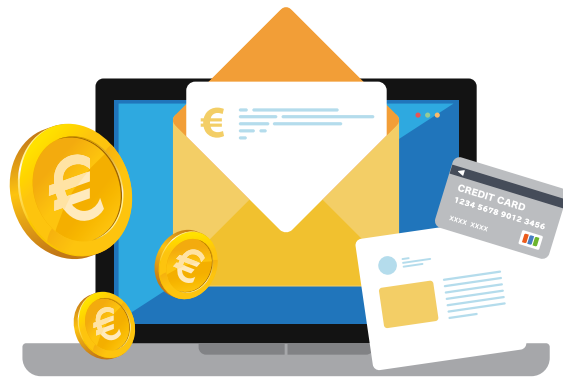
- Inloggedrag klantportal
- Contactmomenten met contactpersoon

Waar scan je op?

Betalen en bewaken	Ja	Bijna	Nee	Met hulp
De klant kan 'Mijn Geldzaken' goed gebruiken				
De klant weet hoe om te gaan met automatische incasso's				
De klant begrijpt wat bij- en afschrijvingen zijn.				
De klant kan controleren of alle betalingen zijn gedaan.				
De klant kan zelf wijzigingen doorvoeren in het budget.				
De klant weet hoe twee bankrekeningen kunnen ondersteunen bij het beheer van het eigen geld.				
De klant kent de verschillende manieren van betalen.				

Toetsopdrachten

- Laat de klant in Mijn Geldzaken controleren of alle betalingen gedaan zijn.
- Laat de klant zelf weer een aantal betalingen oppakken.



Aan de slag met betalen en bewaken

Mijn Geldzaken breed inzetten

Mijn Geldzaken is veel meer dan alleen onze digitale klantportal voor budgetbeheer. Door het gebruik van Mijn Geldzaken bij klanten te stimuleren, zorg je niet alleen voor meer eigenaarschap en autonomie, maar bereid je jouw klant ook voor op bancaire vaardigheden na de periode van beheer. Hoe meer een klant in deze veilige omgeving van Mijn Geldzaken kan oefenen, hoe beter de voorbereiding is. In Mijn Geldzaken kan de klant heel veel handelingen zelf uitvoeren: wijzigingen doorgeven, zelf betalingen opvoeren en geld naar de eigen rekening overmaken. Hoe de klant Mijn Geldzaken gebruikt is een belangrijke indicatie of de klant straks zelf ook digitaal kan bankieren.

Door samen met de klant in te loggen en de klant een aantal vragen te stellen over Mijn Geldzaken, krijg je een beeld van hoe goed jouw klant zijn eigen budgetbeheer snapt. Maar ook of je klant in staat is om onderscheid te maken tussen bij- en afschrijvingen.

Als je denkt dat jouw klant daar klaar voor is, kun je je klant wijzen op de mogelijkheid om wijzigingen door te voeren in het budget. Doordat jij als consulent aan de achterkant nog meekijkt, kan de klant in een veilige omgeving oefenen. Laat je klant wijzigingen doorgeven van huur en zorgverzekering. Maar laat je klant ook experimenteren met het zelf klaarzetten van extra betalingen. Bijvoorbeeld voor rekeningen die binnengekomen zijn.

Manieren van betalen

Als de klant straks zelf het budget weer gaat beheren, dan zijn er verschillende manieren om betalingen te organiseren. Geef de klant informatie over de manieren die er zijn en kijk samen met de klant welke manieren het beste bij de klant passen.

Manieren van betalen

Vanaf vandaag gaat u een aantal betalingen zelf doen. Uw consulent heeft met u afgesproken welke betalingen dat zijn. Er zijn meerdere manieren van betalen. Voor de betalingen die u gaat doen, kunt u het beste gebruik maken van één van de volgende manieren van betalen.

Internetbankieren



Voordelen

- Via uw eigen computer
- U kunt uw bankrekening raadplegen en betalingen doen wanneer het u uitkomt
- Betalingen van tevoren alvast inplannen, zodat u het niet vergeet



Nadelen

- Een internetverbinding nodig en een computer, tablet

Mobiel bankieren app



Voordelen

- Als je internet hebt, kun je altijd je saldo checken en betalingen doen via je bankrekening via je mobiel of tablet
- Je weet hoeveel saldo er op je rekening staat voordat je een aankoop doet



Nadelen

- Je moet beschikken over internet en een mobiele telefoon
- Geen virusscanner op mobiel, waardoor risico op virussen



Automatische afschrijving/incasso

Voordelen

- Handig voor uw vaste lasten
- U vergeet nooit te betalen
- U kunt een onterechte afschrijving storneren



Nadelen

- Er moet voldoende geld op uw rekening staan
- Belangrijk om bedragen te controleren op juistheid en of de betaling daadwerkelijk gedaan wordt

Inrichting van de bankrekening

Als een klant zelf weer het geld gaat beheren, dan moet het banksysteem dat gebruikt gaat worden, de mogelijkheden en vaardigheden van de klant zoveel mogelijk ondersteunen. Daarom ga je met de klant kijken op welke manier de bankrekeningen georganiseerd moeten worden. In de huidige situatie lijkt een beheerrekening helaas nog niet altijd op de mogelijkheden die je hebt met een commerciële betaalrekening. Daarom kan het handig zijn om voor een klant meerdere bankrekeningen te openen. Zo ontstaat toch een vergelijkbare situatie zoals die in budgetbeheer bestond.



Inrichten van bankrekeningen

Een betaalrekening

Zodra je een inkomen hebt en zelfstandig betalingen wilt gaan doen, moet je een bankrekening openen. Voor elke betaalrekening betaal je kosten. Soms is het handig om meerdere betaalrekeningen te hebben. Maar dit betekent ook dat je dan meerdere keren kosten betaalt. Wanneer gebruik je meerdere bankrekeningen?

Een alleenwonende

In deze situatie kan het handig zijn om drie bankrekeningen te gebruiken:

- Een bankrekening waarop alle inkomsten gestort worden. Dus naast het loon of de uitkering eventuele toeslagen en/of alimentatie. Van deze rekening betaal je alle vaste lasten. Dit zijn huur of hypotheek, energie, water, belastingen, abonnementen en contributies. Vaak is het mogelijk vaste lasten per maand te betalen.
- Een bankrekening voor je huishoudelijke uitgaven. Door maandelijks een vast bedrag over te schrijven naar deze rekening, houd je zicht op wat je uitgeeft. Van deze rekening betaal je de boodschappen, de benzine voor je auto, cadeautjes, uitjes, de kapper, etc.
- Een spaarrekening voor reserveringsuitgaven. Kleding, schoenen, meubilair, elektrische apparaten, vakanties en het onderhoud van je huis en tuin vallen hieronder. Bij voorkeur laat je elke maand direct na de salarisstorting automatisch een bedrag overmaken naar je spaarrekening.

Het voordeel van drie bankrekeningen is dat je onderscheid maakt in de vaste lasten en huishoudelijke uitgaven. Dit heeft als positief gevolg dat je de maandelijkse vaste lasten op tijd kunt betalen. Heb je een goed inzicht in je inkomsten- en uitgavenpatroon, en worden je vaste lasten net na de salarisstorting afgeschreven, dan kan één betaalrekening en een spaarrekening ook volstaan.

Samenwonend of getrouwd

Als je samenwoont of getrouwd bent, dan ontstaat er mogelijk een andere situatie. Er kan gekozen worden voor bovenstaand systeem. Maar je kunt er met jouw partner ook voor kiezen om zelf ook geld beschikbaar te hebben op een eigen rekening.

Dan is onderstaand systeem handig.

- Beiden hebben een privérekening waar het inkomen op gestort wordt en die ze al dan niet gebruiken voor privé-uitgaven.
- Gezamenlijke rekening voor de vaste lasten en de variabele uitgaven. Ieder stort maandelijks een afgesproken bedrag op deze rekening.

- Gezamenlijke spaarrekening voor reserveringsuitgaven, waar maandelijks automatisch een bedrag op gestort wordt vanuit één van beide gezamenlijke rekeningen.
- Beide partners kunnen ook nog een privé spaarrekening openen, waarop zij al dan niet automatisch geld storten voor hun eigen spaardoelen.

Als beide partners geld gestort hebben op de gezamenlijke rekeningen, hebben ze bij voldoende inkomen nog een bedrag over voor privéuitgaven. Een voordeel van het zo regelen is dat allebei de partners de mogelijkheid hebben om zelf privéuitgaven te doen. De vaste lasten worden altijd betaald en men kan samen afstemmen wat noodzakelijk reserveringen zijn. Als al het geld op één gezamenlijke rekening binnenkomt, waarvan dan alles betaald moet worden, ontstaat vaak discussie over de privéuitgaven, omdat daar geen afspraken over gemaakt zijn.

Een spaarrekening

Het openen van één spaarrekening is meestal gratis. Bij sommige spaarrekeningen moet je echter verplicht een betaalrekening afsluiten bij dezelfde bank. Tegenwoordig kun je met internetbankieren en met de bankieren app, gemakkelijk spaarpotjes maken binnen één spaarrekening. Bij de ene bank werkt het iets anders dan bij een andere bank. Zo kun je bij een aantal banken bijvoorbeeld echt aparte spaarrekeningen aanmaken. Het geld verdeel je echt over de rekeningen. Dus als je het geld nodig hebt, moet je het handmatig overboeken. Bij andere banken heb je één spaarrekening, maak je spaarpotten aan en verdeel je het geld visueel over de spaarpotten.

Hoe maak je online spaarpotjes aan?

Bijna bij alle banken werkt het als volgt:

- Ga naar de Mobiel Bankieren app van je bank of log in op je internetbankieren.
- Klik op een spaarrekening.
- In sommige apps zie je nu de tekst 'spaarpot' staan. Klik op '+'.
• Geef je spaarpotje een naam.
- Voeg een eigen afbeelding toe. Geloof mij, dit werkt.
- Soms kun je ook nog het doelbedrag aangeven en de datum waarop je het geld nodig hebt.
- Je kunt kiezen of je automatisch wilt sparen door elke maand een vast bedrag over te maken.

Wil je precies weten hoe het werkt bij jouw bank?

Vaak kun je op de website van je bank wel vinden hoe het werkt.

Hoofdstuk 5

Bezuinigen

Waar gaat het over?

Bezuinigen lijkt over geld te gaan, maar gaat vooral over gedrag. Over de juiste keuzes maken en over vooruit kijken naar de toekomst. Waar het bij inkomen en uitgeven vooral gaat over het inzicht hebben in de inkomsten en uitgaven, gaat het hier over het gedrag dat je nodig hebt om binnen het beschikbare budget rond te komen. Belangrijke gedragingen zijn: impulsen controleren, keuzes maken en prioriteren.

Welke vragen stel je?

- Hoe is het je gelukt om rond te komen van je huishoudgeld?
- Hoeveel denk je dat je extra te besteden hebt per maand naast het huishoudgeld?
- Naast eten en drinken, hoeveel denk je nodig te hebben voor extra dingen?
- En waar bestaat dat uit?
- Wanneer vind je het moeilijk om nee te zeggen tegen iemand?
- Op welke momenten denk je dat je het lastig vindt om je aan je budget te houden?
- Waar kun je de komende tijd op bezuinigen?

Waar scan je op?

Bezuinigen	Ja	Bijna	Nee	Met hulp
De klant is voldoende weerbaar voor sociale druk en druk van kinderen, partner en netwerk en kan nee zeggen als het nodig is.				
De klant laat geen overbestedingsgedrag zien.				
De klant gaat bewust om met spaarpotjes.				
De klant vraagt weinig om extra geld en heeft gevulde spaarpotjes.				
De klant weet waaraan het huishoudgeld besteed wordt en maakt daarbij bewuste keuzes.				
De klant kan keuzes maken en prioriteren in uitgaven.				

Welke indicatoren zijn er?

- Gebruik van spaarpotjes
- Bankafschriften en pin gedrag

Toetsingsopdrachten

- Het gebruik van groene potjes kan veel inzicht geven in deze competentie. Op welk moment maakt iemand een groen potje leeg? En hoe ervaart iemand het als een groen potje leeg is?

Achtergrondinformatie

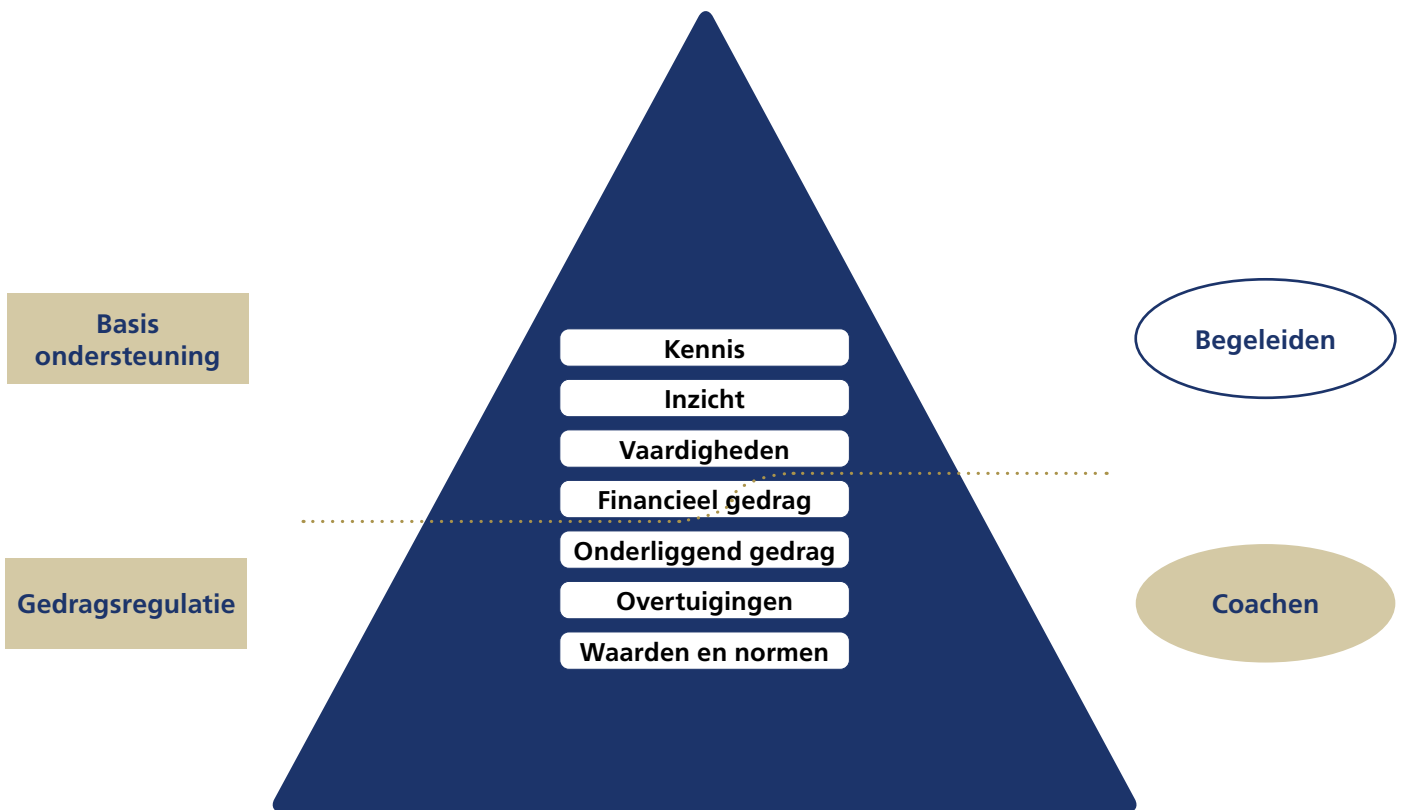
Tussen de regels door kun je lezen dat het bij bezuinigen eigenlijk niet over geld, maar over de volgende gedragingen en/of vaardigheden gaat:

- Beheersen, weerbaar zijn, verleidingen weerstaan
- Impulsen controleren
- Prioriteiten stellen
- Bewust kiezen
- Assertiviteit en geld
- Besparen
- Realistische doelen stellen

Een reflectieve vraag tussendoor: neem bovenstaand rijtje eens goed in je op. Als je jezelf een cijfer mocht geven per gedraging/vaardigheid, alles beredeneert vanuit de context geld. Een 10 geeft aan dat je dat heel

goed kunt en een 0 dat je het helemaal niet kunt, hoe hoog scoor je dan gemiddeld? Denk nu eens aan jouw klanten en je caseload: bij hoeveel van jouw klanten gaat het juist hier mis? Waarschijnlijk ga je constateren dat deze gedragingen en de mate dat je hier al dan niet goed in bent in hoge mate bepalen hoe je problemen zijn ontstaan. Tegelijkertijd bepalen juist deze onderdelen hoe duurzaam jouw financiële gezondheid is.

In de gehele BAB hebben we hier dan ook een zwaartepunt te pakken. Begroten, uitgaven en inkomsten in kaart brengen, dat is allemaal nog best technisch en gaat veel over kennis overdragen. Bij dit onderdeel gaan we een laagje dieper in de piramide.



Ook hier gaan we kennis overdragen, maar vooral veel zelfkennis ophalen. We gaan vaardigheden in kaart brengen. Hoe goed is jouw klant in de genoemde vaardigheden en wat moet en kan er gebeuren om daar beter in te worden? En welke gedragingen werken tegen je óf juist voor je op weg naar een financieel gezonde toekomst? In dit hoofdstuk nemen we je mee in de antwoorden op deze vragen.

Het verschil tussen leren en ontlocken

Op weg naar financiële zelfstandigheid moet je vaak best wel wat leren. Tegelijkertijd wéét je ook al heel veel. Je weet namelijk waar het in het verleden goed is gegaan, maar ook waar je een keer op je snufferd bent gegaan. Je weet waar je goed in bent en wat nog aandacht nodig heeft. Om erachter te komen wat jouw klant al weet, helpt het om veel open vragen te stellen. Daarmee krijg je niet alleen meer informatie boven tafel (ontlocken); een open vraag doet een groter appèl op jouw klant; hij moet echt wel even nadenken over het antwoord. Als je het stellen van open vragen als gesprekstechniek goed beheerst, voelt jouw klant zich ook nog eens meer gehoord en gezien. Je toont daarmee oprechte interesse in het verhaal van jouw klant.

Beheersen, weerbaar zijn, verleidingen weerstaan

Veel mensen komen in de financiële problemen doordat ze het lastig vinden om verleidingen te weerstaan. Dat is niet zo gek aangezien marketing een serieus vak is en supermarkten, warenhuizen en websites allen gericht zijn op het stimuleren van consumptiegedrag. Vaak hebben we niet door dat we onbewust richting een kassa worden gelokt, met een zo vol mogelijke winkelkar. Onze consumptie-omgeving verandert niet, dus zullen we ons consumptiegedrag moeten aanpassen. Daarbij is bewustwording de sleutel.

Bewustwording begint bij: weet wat je te besteden hebt. Dit hebben we al uitgebreid besproken. Vervolgens: wat is voor jou belangrijk waar je je geld aan uitgeeft. Bij het kasboek is daar al een stap in gemaakt. Met de opdracht Schijf van Vijf krijgt jouw klant nog meer zicht op zijn keuzegedrag en ook waar hij prioriteit aan wil geven. Met die opdrachten hebben we al een flinke slag gedaan om consumptiegedrag te verbeteren, namelijk bewust zijn van wat je uitgeeft, waaraan je dat uitgeeft en wat jouw klant van zijn eigen keuzes vindt.

Om de verleiding om meer dan noodzakelijk uit te geven te voorkomen, kun je jouw klant bij de opdracht Schijf van Vijf de verdiepingsvraag stellen om opnieuw naar zijn eigen uitgavenpatroon te kijken en dat eens te beoordelen op noodzakelijkheid, door middel van deze vragen:

- Als je kijkt naar waar je jouw geld aan hebt uitgegeven de afgelopen weken, welke uitgaven waren dan echt noodzakelijk?
- En welke uitgaven waren minder of zelfs helemaal niet noodzakelijk?

Bijbehorende opdracht

Je zou als vervolg op de opdracht Schijf van Vijf, jouw klant de opdracht mee kunnen geven om eens gedurende twee weken alleen uitgaven te doen die hij strikt noodzakelijk acht. Wat is het effect van deze manier van uitgeven op het besteedbare budget?

Een laagje dieper

Om goed zicht te hebben op hoe je jouw klant meer weerbaar maakt voor verleidingen, is het belangrijk te realiseren wat de invloed van schaarste op ons brein is. Onderzoekers hebben ontdekt dat juist als we een tekort aan iets ervaren, we daar de hele dag mee bezig zijn. Misschien herken je dit van jouw eigen ervaringen met besparen of bijvoorbeeld met lijnen. Juist als je minder wilt eten, denk je er de hele dag aan. Zo is het ook met geld; juist als je een tekort ervaart, denk je er de hele dag aan. Behalve dat dit zorgt voor een extra uitdaging in het kader van weerbaarheid, heeft het continue weerstaan van verleidingen ook effect op je wilskracht. Wilskracht werkt een beetje als een spier, als je continue je wilskracht moet tonen om juist hetgeen waar je een tekort aan ervaart (geld) niet uit te geven, raakt de wilskrachtspier op een gegeven moment overbelast en is een uitglijder zo gemaakt. Het helpt dan ook om met jouw klant te bespreken wat voor hem moeilijke momenten zijn. Momenten dat de verleidingen wel heel erg op de loer liggen. Probeer ook in kaart te brengen wat op deze momenten helpt. Hoe bouw je een handeling in die helpt bij het verstevigen van je weerbaarheid? En wanneer mag je van jezelf wél een keer toegeven aan een verleiding?

Impulsen controleren

Daarmee komen we gelijk ook op een andere belangrijke vaardigheid bij schulden voorkomen: impuls controle. Je bewust zijn van je financiële situatie en in staat zijn om impulsen om nu uit te geven te onderdrukken. Juist ook deze vaardigheid staat onder druk als mensen geldstress ervaren. Impulscontrole zit in de prefrontale cortex. En juist dat deel van de hersenen functioneert minder als er geldstress is. Daarom heeft je klant het ook nodig dat je hier ook hulp in biedt. Dat je een klant leert eerst na te denken en dan te doen.

Weekgeld pinnen

Hoe help je een klant bij het vergroten van de impuls controle?

Het kan een klant enorm helpen om in kaart te brengen op welke momenten het moeilijk is om verleidingen tot geld uitgeven ontstaan. Door dit te doen, krijgt een klant inzicht in moeilijke situaties. Door voor die momenten vooraf een gedragsintentie uit te spreken, wordt de kans vergroot om het nieuwe gedrag te handhaven. Op het moment dat je je bewust bent van de belemmerende gevolgen die het toegeven aan een bepaalde impuls kunnen hebben, en bewust hebt nagedacht over alternatief gedrag om dit te voorkomen, is de kans dat je hieraan wordt herinnerd op het moment dat de trigger zich voordoet groter. Daarmee dus ook de kans dat je niet toegeeft aan de impuls maar kiest voor het gedrag dat je je hebt voorgenomen. Een als-dan plan minimaliseert keuzestress en de ruimte voor twijfel en vergroot het bewustzijn rondom aanwezige obstakels (triggers). Het helpt je om de manier waarop je liever zou willen reageren een automatisme te laten worden. Bovenstaand is een mooie oefening in beheersen. Je gaat je namelijk bij alles wat je vasthoudt in bijvoorbeeld de supermarkt afvragen: is dit strikt noodzakelijk? Natuurlijk hoeven onze klanten niet de rest van hun leven op die manier door de winkel te lopen. Het helpt echter wel bij kritisch consumeren én verleidingen weerstaan.

Werkvorm Bezuinigen

Bezuinigen, vraagt om heel bewust met geld omgaan. En helder te weten op welke momenten er verleidingen zijn om geld uit te geven. Geef daarom antwoord op de volgende vragen:

1. Op welke momenten vindt u het moeilijk om niet te veel geld uit te geven?
2. Welke mensen kunnen u verleiden om meer geld uit te geven dan u wil?
3. Wat kan u helpen om toch aan uw plan en begroting vast te houden?
4. Wie kan u helpen om aan uw plan vast te houden?

Nadat de klant dit in kaart heeft gebracht, kun je met de klant kijken wat de klant kan doen om te voorkomen dat impulsaankopen gedaan worden.

Onderzoek wijst uit dat geld pinnen geen pijnprikkel afgeeft in de hersenen. Fysiek geld geven doet dit wel. Letterlijk elke euro die je aan iemand anders moet geven, geeft een korte pijnprikkel in de hersenen. Om die reden kan het interessant zijn om de klant gedurende een bepaalde periode te vragen om het weekgeld te pinnen en alleen nog contant te betalen. Natuurlijk is dat niet altijd handig, maar voor een korte periode geeft het de klant wel veel inzicht. Men ziet dan letterlijk het geld wat in de portemonnee zit en men ziet het ook minder worden.

Bewust kiezen

Los van noodzakelijke en niet-noodzakelijke uitgaven, kun je ook eens met jouw klant van gedachten wisselen over waar een aankoop aan moet voldoen, voordat deze wordt aangeschaft. Dit gaat dan niet zozeer over bewust consumeren in de context van budget, maar de verhouding tussen prijs-kwaliteit. Er zijn tal van handige websites die je bij de aanschaf van duurdere producten zicht geven op de prijskwaliteitverhouding. Denk daarbij aan websites als Kieskeurig of de Consumentenbond.

Assertiviteit en geld

In het verlengde van verleidingen weerstaan, ligt assertiviteit. Nee kunnen en nee durven zeggen tegen financiële verleidingen. Nee durven zeggen tegen kinderen, maar ook tegen een uitje met vrienden wat niet in jouw budget past. Assertiviteit zit echt op het snijvlak van begeleiden en coachen. Waar ligt het zwaartepunt? In budgetbegeleiding leggen we de nadruk op de financiële context. Om nee te kunnen zeggen tegen een financiële verleiding of sociale druk, moet jouw klant de financiële context van waaruit deze nee wordt genoemd, goed doorzien. Tegelijkertijd kun je je klant ook laten oefenen met nee zeggen. Zo oefent een klant met nieuw gedrag.

Werkvorm assertiviteit en geld

Je bespreekt met je klant in welke situatie hij nee wil zeggen. Welke vraag om geld verwacht hij en wil hij nee op zeggen. Je laat de klant heel concreet een situatie beschrijven en ook de vraag formuleren die hij verwacht. En waar hij nee op wil zeggen. Vervolgens vraag je de klant wat de ander moet zeggen om toch een ja te krijgen. Reacties als; wat flauw, of ik dacht dat ik wel op je kon rekenen, komen zo in een lijst onder elkaar. Vervolgens kun je dit in een rollenspel daadwerkelijk oefenen. Jij stelt de vraag. De klant zegt nee en jij geeft steeds een reactie van de lijst.

Werkvorm assertiviteit en gelde

De vraag die ik verwacht: ...

Mijn antwoord: nee

De reacties die mensen zullen gaan geven:

- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...

Wat ik nodig heb om toch nee te blijven zeggen:

...

Als je de indruk hebt dat er diepere lagen onder het geen nee durven zeggen zitten, dan kun je met maatschappelijk werk kijken wat zij hierin aan begeleiding en training aanbieden.

Besparen

Voordat we in dit onderwerp duiken, even een korte terugblik. We hebben het hele budget in beeld: een jaarbegroting, een maandbegroting en een kasboek in de vorm van een weekbegroting. We hebben het gehad over bewust kiezen en consumptiegedrag. Logisch om het dan ook te hebben over besparen.

Praatplaat

Bij deze competentie kun je aan de slag met de praatplaat bezuinigen. De praatplaat geeft een mooie ingang om met klanten in gesprek te gaan over verschillende uitgavenposten en gelijk tips te noteren. Besparen kun je op verschillende onderdelen toepassen.

Als je kijkt naar een jaarbegroting, dan kun je inzoomen op de verschillende uitgavenposten. In de praktijk blijkt dat het met name lastig is om te besparen op de vaste lasten. Daarom kan het verstandig zijn om gebruik te maken van een agendamap. Of van de praatplaat bezuinigen. Zo staan de bezuinigingsposten niet onder elkaar en krijgen ze een gelijkere waarde. De klant kan zelf kiezen welke uitgavepost hij als eerste wil bespreken. Zo vergroot je de autonomie en verklein je de kans op weerstand.

Besparen gaat óók over keuzes maken. Je kunt ervoor kiezen je geld aan bepaalde zaken niet uit te geven: een loterij stopzetten of een abonnement. Ergens op moeten besparen doet altijd een beetje pijn en soms is het lastig om te besparen omdat dit best grote gevolgen heeft. In onderstaand kader beschrijven we een voorbeeld:

Besparen

Khalid heeft zich een poosje terug aangemeld voor BBR. Je hebt een jaarbegroting met hem opgesteld aan de hand van de praatplaten. Dat ging best goed, Khalid kon eigenlijk vrij vlot alle posten invullen. Als jullie alle inkomsten en uitgaven onder elkaar zetten, ontdek je een chronisch tekort in zijn begroting van maar liefst € 125,00 per maand. Khalid schrikt hier behoorlijk van. Jij ziet meteen al wat er misgaat, Khalid heeft een auto tot zijn beschikking waarmee hij vaak op visite gaat bij familie en vrienden. Ook zijn de telefoonkosten vrij hoog en zie je drie abonnementen in de begroting staan. Heel verleidelijk om nu te gaan adviseren... Je kiest een andere weg:

Consulent: Nu we het in kaart hebben gebracht kun je dus precies zien wat je per maand gemiddeld tekort komt. Je schrikt daar behoorlijk van...

Khalid: Ik dacht dat mijn tekort vooral te maken had met mijn schulden, maar ik zie nu ook dat ik iedere maand € 125,00 tekort kom...

Consulent: Als je dat optelt, zit je aan het eind van het jaar met een tekort van € 1500,00.

Khalid: Dat wil ik echt niet, want dan zit ik straks nog dieper in de problemen.

Consulent: Je ervaart een noodzaak om je budget sluitend te krijgen.

Khalid: Ja echt wel.

Consulent: Hoe zou je dat willen aanpakken?

Khalid: Jij denkt natuurlijk het eerste aan de auto, maar die heb ik écht nodig. Ik gebruik hem om mijn ouders te bezoeken. Zij zijn hulpbehoevend en afhankelijk van mijn zorg.

Consulent: Die auto is heel erg belangrijk voor je, tegelijkertijd bepaalt deze in hoge mate het tekort in jouw budget.

Khalid: Ja, je hebt gelijk. Toch wil ik kijken of ik ook op een andere manier dat tekort kan aanpakken. Ik zie namelijk ook dat ik echt veel geld kwijt ben aan bellen en daar staan een paar abonnementen. Als ik dat bij elkaar optel zit ik ook al op een besparing van € 100,00 per maand.

Consulent: Zo heb je al een behoorlijke stap genomen.

Verderop in het gesprek ontdekken Khalid en zijn contactpersoon dat er ook nog een mantelzorgvergoeding beschikbaar is en dat er een kilometerregeling te treffen is, omdat hij vaak met zijn ouders naar het ziekenhuis rijdt. Natuurlijk zou de auto wegdoen een mooie besparing zijn, maar ook een pijnlijke. Khalid heeft nu zelf ervoor gekozen op een aantal andere posten flink te besparen. Daar is geen strijd aan te pas gekomen. Als je kijkt naar de rol van de consulent, dan zie je dat deze het maken van de keuze bij Khalid laat. Er is gestuurd op eigenaarschap en autonomie. Met een beetje geduld en wat achterover leunen, is Khalid zelf gaan snijden in zijn uitgaven en hij staat volledig achter zijn keuze.

“Heel verleidelijk om nu te gaan adviseren... maar je kiest een andere weg..”

Tips geven

Natuurlijk kun je bij besparen ook tips geven. Belangrijk daarbij is dat je goed kijkt of de tip aansluit bij de klant en of deze niet te belerend overkomt. Dit kun je doen door eerst te vragen wat iemand al weet over besparen, maar ook door toestemming te vragen voordat je een tip geeft. Bijvoorbeeld: “Ik merk dat je het lastig vindt om te besparen op je weekgeld. Vind je het goed dat ik je een tip geef?” Door te vragen wat iemand al weet en door het vragen van toestemming creëer je bij de klant ruimte om de tip te ontvangen en voorkom je dat er weerstand ontstaat.

Realistische doelen stellen

Gedurende het hele traject dat een klant doorloopt, ben je bewust en onbewust steeds bezig met het stellen van doelen.

- Papieren aanleveren
- Een administratie opzetten
- Betalingsregelingen treffen
- Kasboek bijhouden
- Maandbegroting invullen
- Spaardoel instellen

Allemaal doelen waarbij je de klant ondersteunt op weg naar het einddoel: één van de vier uitstroomroutes. De uitstroomroute bepaalt voor een groot gedeelte waar je gedurende het traject op inzet.

Gedurende een aantal tussenstappen - denk aan een onderhoudsgesprek - ga je opnieuw bekijken of de klant en jij nog steeds op de juiste weg zitten, of je nog werkt aan doelen die passen bij de uitstroomroute én bij de persoonlijke situatie van de klant. Dit alles leg je steeds vast in het begeleidingsplan. Het begeleidingsplan is een meereisdocument van de klant. Hiermee is de overdracht van de leerlijn van het ene naar het andere team gewaarborgd. Ook helpt het begeleidingsplan jou en jouw klant om steeds scherp te blijven op de leerlijn richting de uitstroomroute.

Doelen formuleren, dat klinkt allemaal zo makkelijk, maar hoe zorg je ervoor dat ze haalbaar zijn? En meetbaar?

Ik wil sparen klinkt wel als een doel, maar wanneer is dit doel gehaald? Als je € 100.000,00 hebt gespaard of € 50,00? En wanneer begin je hier dan mee?

Een concreet en haalbaar doel zou kunnen zijn: vanaf maart spaar ik iedere maand € 10,00 om in december over € 100,00 te beschikken voor Sinterklaas.

Dit doel is:

Meetbaar: € 10,00 per maand, € 100,00 als einddoel.

Acceptabel: het past in het budget van jouw klant.

Concreet: we hebben exacte cijfers én de maanden in kaart gebracht.

Haalbaar: ja, dit is ook vol te houden.

Tijdgebonden: we hebben een duidelijke begin- en eindpunt geformuleerd.

Informatieblad Wekelijkse uitgaven en reclame

Kritisch en slim omgaan met reclame

Vallen ze bij u nog in de brievenbus of op de deurmat? Of kiest u voor de online folders van supermarkt, bouwmarkten, schoenwinkels etc? Naast reclame in folders, gebruiken winkeliers natuurlijk ook andere methoden om hun goederen aan te bieden. Reclames lijken dé manier te zijn om geld te besparen, maar ze zijn er natuurlijk om jou zoveel mogelijk geld te laten uitgeven.

Hoe kun je reclame slim gebruiken?

Een boodschappenlijstje maken is om meerdere redenen handig, daar vertel ik straks nog iets over. Laten we ervan uitgaan dat je een boodschappenlijstje hebt. Hou daarop bij wat je nodig hebt voor de komende week. Blader vervolgens (online) door de reclamefolders. Is er toevallig een aanbieding van een product wat op je lijstje staat? Mooi meegenomen. Wat ook goed kan werken: bekijk welke producten in de aanbieding zijn en stel op basis daarvan jouw weekmenu samen. Zo laat je de reclame écht in jouw voordeel werken.

Hoe kun je kritisch omgaan met reclame?

Ben jij de baas over de reclamefolder, of is de folder de baas over jou? Als de folder jou de baas is, dan heeft de reclame zijn doel gehaald; jou overhalen om over te gaan tot de aanschaf van het reclame-product. Of je het nodig hebt of niet; dat is niet interessant voor de verkopende partij. Voor jouw portemonnee geldt iets heel anders: je kan je geld maar één keer uitgeven, doe dat in de eerste plaats aan de zaken die je écht nodig hebt en kies er daarna eventueel bewust voor om iets extra's te kopen. Want jezelf of iemand uit je omgeving een keer trakteren is natuurlijk hartstikke fijn. Wat helpt bij verleidingen is om jezelf steeds af te vragen:

- Heb ik dit echt nodig?
- Heb ik het geld wat ik hieraan uit wil geven eigenlijk ergens anders voor nodig?
- Wil ik geld wat ik over heb écht hier aan uitgeven?

Tips om verleidingen te weerstaan

- Maak een boodschappenlijstje.
- Probeer je hier zo consequent mogelijk aan te houden.
- Doe je boodschappen één keer per week in plaats van bijvoorbeeld iedere dag. Hiermee voorkom je dat je vaker in de verleiding wordt gebracht.
- Koop niet meer dan je nodig hebt: dit is zowel budget- als klimaatvriendelijk.
- Welbekend: boodschappen doen met een lege maag is onverstandig, je koopt dan meer dan goed is.
- Bedenk eens van welke producten je per se een A-merk wilt en waarbij het niet uitmaakt: huismerkproducten zijn vaak flink goedkoper.
- En volgens een oud-Hollands spreekwoord is op de markt je gulden een daalder waard. Vooral aan het eind van de dag kun je op de markt heel voordelig inkopen.

Vind je het leuk om meer te lezen?

Natuurlijk zijn er nog veel meer tips te bedenken. Kijk dan ook eens op:

<https://www.voedingscentrum.nl/nl/thema/kopen-koken-bewaren/goedkoop-boodschappen-doen-10-bestebespaartips-winkel-supermarkt.aspx>

<https://www.nibud.nl/consumenten/praktische-bespaartips/>

<https://www.nibud.nl/consumenten/40-budget-tips-nibud-bezoekers/>

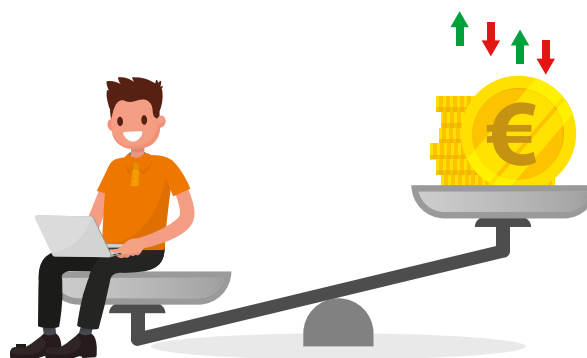


Hoofdstuk 6

Schulden voorkomen

Waar gaat het over?

In dit onderdeel hebben we het over vooruitkijken, plannen, en reserveren. Weten wanneer je welke kosten tegenkomt, wat het effect is van verplichtingen aangaan, zelf reserveringsposten aanmaken, een remweg vaststellen en realiseren etc. Maar ook over eigenaarschap: welke actie onderneem je als er onderweg iets dreigt mis te gaan? Hoe zorg en borg je dat je tijdig hulp zoekt als het niet lukt?



Waar scan je op?

Betalen en bewaken	Ja	Bijna	Nee	Met hulp
De klant snapt waarom de reserveringsposten zijn ingesteld.				
De klant overlegt als hij of zij een nieuw abonnement/betalingsverplichting af wil sluiten.				
De klant weet hij terecht kan voor hulp.				
De klant kan beoordelen welke gebeurtenissen in de toekomst er zijn en welk bedrag hiervoor gereserveerd moet worden.				
De klant weet op welke momenten er kans is op terugval (warme overdracht).				
De klant beschikt over een financiële remweg voor onverwachte uitgaven.				
De klant spreekt de financiële remweg alleen aan bij uitgaven die vallen binnen de afspraken.				
De klant kan zelfstandig een financiële remweg inrichten en onderhouden.				
De klant overziet het effect van het aangaan van betalingsverplichtingen.				
De klant kan bij nieuwe betalingsproblemen een betalingsregeling afspreken die past binnen het budget.				

Welke vragen stel je?

- Weet je welke invloed deze betalingsverplichting op je budget heeft?
- Weet je wat je dure en je rijke maanden zijn?
- Voor welke uitgaven denk je te moeten reserveren?
- Op welke momenten denk je dat je mogelijk nieuwe schulden zou maken?

Welke indicatoren zijn er?

- Hoogte financiële remweg
- Wijze waarop klant beroep doet op financiële remweg
- Ontstane schulden afgelopen periode
- Overlegmomenten over nieuwe betalingsverplichtingen
- De termijn waarvoor een klant extra geld vraagt of opneemt

Toets opdrachten

- Laat de klant in een maandbegroting een nieuwe of gewenste betalingsverplichting doorrekenen.
- De klant een schuldeiser laten bellen als er een betalingsachterstand is ontstaan.

Bij deze competentie gaat het over meerdere gedragingen. Een klant moet vooruit kunnen kijken, maar ook kunnen plannen en betalingsregelingen kunnen treffen.

Vooruitkijken

Bij deze competentie gaat het over voorkomen dat er nieuwe schulden ontstaan. Daarvoor moet je vaak ook over andere competenties beschikken. Je moet namelijk inzicht hebben in je budget. Hoeveel geld komt er binnen en waar gaat dit geld naar toe? Een klant kan pas schulden voorkomen als er ook voldoende gescoord wordt op de competentie inkomen en uitgeven en op de competentie bezuinigen. Bij deze competentie gaat het over de mogelijkheid om vooruit te kijken. De klant moet verder kunnen kijken dan alleen de komende weken. Als een klant dit kan, dan zul je zien dat er minder discussie gaat komen over de financiële remweg en de wijze waarop de klant hierop een beroep doet.

Vooruitkijken staat vaak onder druk bij klanten die nog veel stress van geld ervaren. Uit onderzoek is gebleken dat mensen die geldstress ervaren vaak niet veel verder kunnen kijken dan de volgende dag of de volgende week. Door het wegnemen van de stress zal de klant voor een deel weer in staat zijn om verder te kijken. Maar de klant moet hierbij wel geholpen worden.

Hoe help je een klant om beter vooruit te kijken?

Je helpt een klant om beter vooruit te kijken door steeds met een klant te onderzoeken wat een nieuwe betalingsverplichting gaat betekenen. Zie hiervoor onderstaand voorbeeld.

Annieck heeft zich een half jaar geleden gemeld bij Eerste Hulp Bij Geldzaken. Ze zat er flink doorheen. Er waren achterstanden in de vaste lasten en de administratie was echt een chaos. Annieck is doorgestuurd voor een intake. Daar kwam de consulent er al snel achter dat er een totale disbalans was tussen inkomsten en uitgaven. Annieck dicht het ene gat met het andere, het is dweilen met de kraan open. Samen met de consulent heeft Annieck alles in kaart gebracht. Ze hebben samen de jaarbegroting ingevuld om zicht te krijgen op het maandelijkse plaatje, maar ook op de betalingen die verspreid over het hele jaar binnenkomen.

Hoewel het een zorgelijk en chaotisch plaatje was, ontstond er in ieder geval tot in detail een beeld. De consulent heeft in overleg met Annieck Budgetbeheer Totaal opgestart, om eerst rust te creëren, waardoor er ruimte ontstond een aantal zaken op te pakken.

Door de jaarbegroting kon Annieck al in één oogopslag zien dat ze veel te veel verplichtingen was aangegaan. Maar doordat er zoveel andere zaken speelden op dat moment, was de leerruimte om deze informatie écht tot zich te nemen beperkt. Immers, voor Annieck was er eerst maar één doel: er moet weer rust en overzicht komen.

Budgetbeheer loopt al een tijdje en dat gaat best goed. Annieck begint steeds meer beeld te krijgen van wat er nodig is om een budget sluitend en dus gezond te maken. De consulent schat in dat Annieck gerust kan uitstromen naar Financieel Zelfredzaam.

Nu het beheer zo goed loopt is het tijd om de ontstane leerruimte te benutten.

In gesprek met Annieck pak je de maandbegroting zoals die nu is er nog een keer bij.

Je hebt ook de jaarbegroting van de intake meegenomen naar het gesprek. Samen kijken jullie naar Mijn Geldzaken. Je bespreekt hoe het budget nu loopt en kunt aan de hand van onderstaande voorbeeldvragen een mooi leermoment creëren:

- Wat valt je op als je kijkt naar je huidige maandbegroting?
- Als je terugkijkt naar je moment van aanmelding, kun je dan aangeven wat de verschillen zijn met nu?
- Wat zijn volgens jou de momenten geweest dat het is misgegaan?

Als Annieck hier bepaalde betalingsverplichtingen noemt, kun je die ter illustratie in het maandoverzicht zetten. Je kunt dan real time laten zien wat het effect is op het budget:

- Stel dat je alles weer zelfstandig zou doen, wat is voor jou dan belangrijk?
- Wat zijn voor jou momenten om extra alert te zijn?
- Wat is voor jou de ideale financiële situatie?

En zo zijn vele vragen te bedenken waarmee je zicht krijgt op het ontstaan van de financiële problemen, maar ook op de oplossingsrichting en welke doelen je tussentijds kunt opstellen om daar te komen.

Mensen die erg op het nu gericht zijn, hebben moeite te reserveren. Bedenk samen met de klant manieren om straks ook zonder budgetbeheer voldoende geld te reserveren. Bijvoorbeeld door het geld direct weg te zetten wordt uitgeven iets lastiger en moet een persoon gaan nadenken of hij het echt nu wil uitgeven.

Een andere reden waarom mensen het lastig vinden om vooruit te kijken, is omdat ze niet altijd meer weten of ervaren waarom ze bepaald gedrag moeten laten zien. Waar deed je het ook al weer voor? Hiervoor kun je de werkvorm 'motiveren met een bericht in de toekomst' nog een keer inzetten.

Plannen met geld

Wat lees je hier? Plannen of plénnen? Eigenlijk allebei. Richting de toekomst is het goed om een financieel plan te hebben. Voor de serieuze zaken, zoals vervangen van huisraad of een tegenvaller opvangen. Maar denk ook eens aan de fun-factor van geld: een plan maken om eens iets extra's, iets leuks te doen. Hoe smaller de portemonnee, hoe strakker een plan moet zijn. En dat geldt ook voor financiële wensen: wat is er nodig om een financiële wens te realiseren? Zoals een feestje? Een weekendje weg? Die ene mooie jurk? Een cadeautje voor de kinderen?

Onder een financieel plan ligt altijd een begroting. Wat gaat waar naar toe? Wat houd ik over per maand om mee te schuiven? In welke maand heb ik iets over om mee te schuiven? Ook bij dit onderdeel helpen de praatplaten.

De jaarbegroting werkt bij toekomstige uitgaven en toekomstige plannen als een soort verjaardagskalender. De basis is inzichtelijk, namelijk alle bekende inkomsten en uitgaven en alle te verwachten uitgaven. Binnen beheer ben je steeds aan het plannen met geld, het is zaak dit principe herhaaldelijk over te dragen door het te bespreken. Hoewel we onze klanten en hun kennis en vaardigheden absoluut niet tekort willen doen, is er hoe dan ook een uitgangspunt geweest om beheer op te starten. Daarmee is er zeker een kans aanwezig dat jouw klant het plannen van geld nog niet zo goed beheerst. Dat heeft enerzijds te maken met kennis en het al dan niet bezitten van deze vaardigheid, maar ook zeker met de factor stress. Door stress gaat ons hoofd in de overlevingsstand en overleven gaat over hier en nu. De cognitieve functie 'plannen' komt daardoor onder druk te staan, we worden daar onder invloed van stress echt minder goed in. Best lastig, want met een smalle portemonnee moet je hier juist heel erg goed in zijn.

Het helpt dan om de feiten goed in kaart te hebben en dan hebben we het over de euro's. Binnen beheer is dit het geval. Als jouw klant weer meer zelf gaat doen, moet hij het principe van de jaar- en maanbegroting goed begrijpen. In Hoofdstuk 17 hebben we het hier uitgebreid over gehad. Bij plannen leer je jouw klant om zelf te schuiven met het geld zodat A) het budget sluitend is. B) het geld dat over is slim wordt verdeeld over te verwachten uitgaven en gewenste uitgaven.

Feitelijk leer je jouw klant met plannen dus om te reserveren en te sparen.



Betalingsregelingen treffen

Natuurlijk kunnen er momenten zijn dat het toch niet helemaal goed gaat. Dat er weer betalingsachterstanden ontstaan. Voor financieel gezond gedrag is het belangrijk dat je herkent dat het minder goed gaat en dat je op dat moment bijstuurt. Soms ontstaan betalingsachterstanden ook omdat er tijdelijk minder geld is of omdat er een hogere eindafrekening komt dan verwacht. Voor de competentie 'schulden voorkomen' is het belangrijk dat de klant in staat is om een betalingsregeling te treffen. Een betalingsregeling treffen kent meerdere componenten. In eerste instantie moet een klant kunnen berekenen wat de ruimte in het budget is om af te betalen. Hiervoor zijn de maand- en jaargroting van groot belang. Daarnaast is het belangrijk dat de klant contact durft op te nemen met de schuldeiser en vast kan houden aan het berekende bedrag. Daarvoor is assertiviteit een belangrijk onderwerp. Bij de competentie bezuinigen hebben we hier al meer over verteld.

Op het moment dat tijdens het budgetbeheer een betalingsachterstand ontstaat, ontstaat een mooi leermoment voor de klant. Door jouw reparatiereflex te onderdrukken, geef je de klant de gelegenheid om te leren. Nu kun je toetsen in hoeverre de klant inzicht heeft in het eigen budget. En in staat is om te berekenen wat er afgelost kan worden.

Vervolgens bereid je met de klant het gesprek met de schuldeiser voor:

- Wat is de maximale aflossing?
- In hoeveel maanden is de schuld afgelost?
- Welke ruimte heb je om te onderhandelen?
- Hoe zeg ik nee als het echt niet kan?

Hulp vragen

Bij het voorkomen van schulden is het belangrijk dat de klant herkent dat het minder goed gaat. En herkent dat het alleen oplossen niet meer gaat lukken. Zo kan de klant tijdig hulp vragen om grotere financiële problemen voor te blijven.

Hulp vragen is niet altijd makkelijk. Soms ervaren mensen een drempel om tijdig aan de bel te trekken. Bespreek met de klant bij wie je goed terecht kan. Waar ervaart de klant de laagste drempel? Een andere mogelijkheid is dat de klant in het natuurlijk netwerk vertrouwenspersonen aanstelt en afsprekt dat die regelmatig polsen hoe het gaat en zo nodig een duwtje in de goede richting geven.



Hoofdstuk 7

Sparen, lenen en verzekeren

Waar gaat het over?

In dit hoofdstuk kijken we naar het onderdeel van de FG-scan 'sparen, lenen en verzekeren'. Bij dit onderdeel gaat het ook weer over een economische en praktische kant van geld, maar ook over de gedragsmatige kant. Bij verzekeren kijken we naar soorten verzekering, hoogte premie, dekking enzovoort, dat is vrij praktisch. Sparen gaat ook zeker over euro's: hoogte eindbedrag, wat zet je per week/maand aan de kant? Maar wat je jezelf ten doel stelt en hoe je daar uitkomt, gaat veel meer over gedrag. Daarbij is sparen voor veel mensen een onderwerp met een bepaald abstractieniveau; het spaardoel ligt in de toekomst en kun je alleen halen als je consequent bent. Het is een beetje te vergelijken met afvallen; je levert een inspanning, waarvan je pas op termijn resultaat gaat zien.

Welke vragen stel je?

- Wat maakt dat u sparen belangrijk vindt?
- Hoe belangrijk is sparen voor u?
- In welke situaties zou u gaan lenen?
- Wat zou een lening voor uw budget betekenen?
- Wat zijn voor u belangrijke verzekeringen?
- Wanneer zou u bezuinigen op een verzekering?
- Wat zijn de risico's van het niet afsluiten van verzekeringen?
- Welke verzekeringen heeft u op dit moment?



Waar scan je op?

Sparen, lenen en verzekeren	Ja	Bijna	Nee	Met hulp
De klant maakt goed gebruik van de verschillende vrij opneembare spaarpotjes.				
De klant weet welke verzekeringen er zijn.				
De klant kan verleidingen weerstaan om tussentijds spaarpotjes te legen en gebruikt deze alleen voor gestelde doelen.				
De klant kent de risico's van niet verzekeren.				
De klant stelt eigen spaardoelen en weet wat er nodig is om deze te halen.				
De klant heeft een goede afweging gemaakt welke verzekeringen af te sluiten en welke niet.				
De klant begrijpt wat een lening betekent voor een budget.				

Welke indicatoren zijn er?

- Heeft nu goede verzekeringen.
- Heeft gevulde spaarpotjes.

Toetsopdrachten

- Klant wekelijks klein bedrag van het weekgeld laten sparen voor een klein spaardoel (uitje, cadeautje, luxe artikel, etc.).
- De klant laten werken met spaarpotjes in Mijn Geldzaken, ook voor grotere spaardoelen.

Over sparen

Een noot van de schrijvers: we realiseren ons dat de huidige inflatie een enorme impact heeft op het budget van alle Nederlanders en dus ook van onze klanten. Het is meer dan ooit een uitdaging om een budget rond te krijgen en inmiddels weten we ook dat er een groep inwoners is, waarbij dat simpelweg niet meer kan. 'Sparen' mag je dus lezen als 'daar waar het budgettair mogelijk is'.

Waarom zou je sparen en waarvoor wil je sparen?

Voor veel klanten is sparen helemaal niet een vanzelfsprekend thema. Als je gewend bent dat de reguliere uitgaven al voor een flinke puzzel zorgen, dat er geld tekort is in plaats van over, dan lijkt sparen niet voor jou weggelegd. Tijdens budgetbeheer laten we iets anders zien, namelijk dat er ook bij een krap budget ruimte is om te sparen. Om zicht te krijgen op hoe sparen werkt en dat het überhaupt kan, kun je in eerste instantie de klant er steeds op wijzen dat je elke maand voor de klant spaart in de reserveringen (rood) en in de zelf bepaalde spaarpotjes (groen). Dat is het bewijs dat het kán. Op deze manier betrek je jouw klant al bij het principe. Realiseer je dat het fenomeen sparen hiermee nog steeds abstract is, jouw klant heeft de handeling nog niet zelf gedaan.

Je klant zelf laten sparen

Afhankelijk van hoe je jouw klant inschaalt op deze competentie, kun je de klant laten oefenen met sparen. Wat goed werkt is om het kasboek/een weekbegroting als uitgangspunt te nemen. Wat is jouw klant wekelijks kwijt aan boodschappen? Waar geeft hij het zoal aan uit? En waar zou jouw klant op willen besparen om te kunnen sparen? We illustreren het met een voorbeeld.

Klazien zit al een tijdje in Budgetbeheer Totaal. Aan de hand van de praatplaten, hebben jullie het al een paar keer over reserveren gehad en Klazien heeft zelf spaardoelen gesteld in de vrij opneembare potjes. Dit loopt best goed, maar ja, het gaat ook allemaal automatisch. Als je met Klazien bespreekt hoe zij het sparen aan wil pakken in de toekomst, vindt ze dat nog behoorlijk lastig.

Je bespreekt met Klazien of er ook iets is waar zij zichzelf of iemand anders graag op zou willen trakteren, maar wat nu niet mogelijk is omdat het te duur is. Klazien vertelt jou dat ze zo graag weer eens op een terrasje een kop koffie met gebak zou willen doen met haar moeder. Dit heeft ze al een hele tijd niet meer kunnen doen. Ergens merk je dat Klazien ook de overtuiging heeft dat dit soort dingen echt niet mogelijk is. Tijd om naar de praktische uitvoerbaarheid te kijken.

Spaardoel: koffie met gebak op het terras

Bedrag: € 20,00

Het uitgangspunt is duidelijk. De volgende stap is om het kasboek er weer bij te pakken én de Schijf van Vijf. Waar zitten in de huishoudelijke uitgaven kansen om te besparen? Klazien kijkt naar haar Schijf van Vijf en ontdekt een aantal besparingsmogelijkheden. Ze ruilt frisdrank om voor kraanwater, met alleen deze aanpassing bespaart ze al € 3,50 per week. Ook geeft ze haar dochter altijd broodjes mee naar school, door deze te vervangen door een boterham, bespaart ze ook € 2,00 per week. De optelsom is snel gemaakt: € 5,50 per week, dan kan ze al voor het einde van deze maand haar moeder een keer trakteren.

Met voorgaand voorbeeld pak je op eenvoudige wijze een aantal principes in één keer:

- Ook met een krap budget maak je nog keuzes voor bepaalde artikelen en kun je soms best nog een paar euro besparen.
- Sparen is eerst de lasten en dan de lusten.
- Door vanuit autonomie te kijken naar keuzegedrag, werk je tegelijkertijd aan verantwoordelijkheid en eigenaarschap áls aan het gevoel dat je een aantal keuzes vanuit vrijheid maakt.
- Besparen en sparen werkt hetzelfde binnen een maand- en een jaarbegroting.

Sparen heeft naast de euro's dus alles te maken met gedrag:

- Uitgestelde behoeftebevrediging
- Keuzes maken
- Verantwoordelijkheid voor je uitgavenpatroon nemen
- Een plan maken
- Je consequent houden aan je plan
- Jezelf belonen na een geleverde inspanning

Vaak is sparen de sluitpost van een begroting, maar hoe zou het zijn als je sparen als startpunt neemt? Voor sommige klanten werkt het heel goed om vanuit wensdenken naar hun budget te kijken: in hoeverre is hetgeen ik wil realistisch? En haalbaar? Welke keuzes moet ik in mijn dagelijkse/wekelijkse/maandelijkse uitgaven maken om het spaardoel te halen? Past hetgeen ik wil eigenlijk überhaupt bij mijn budget?

Wat we ook vaak zien in het uitgavenpatroon van onze klanten voordat ze in BBR komen, zijn uitgaven die gedaan zijn vanuit compensatie. Als je altijd krap bij kas zit, áltijd op de kleintjes moet letten, vraag je áltijd het uiterste van je financiële wilskracht. Dat houdt ook ergens op, op een gegeven moment raakt de wilskracht overbelast en je zult altijd zien dat je net op dat moment bij een winkel langsloopt waar datgene wat je altijd laat liggen, net in de aanbieding is. En zeg nou zelf, je houdt nu al weken je buik in (pijn) daar heb je eigenlijk een beloning voor verdiend (genot).

Bovenstaand is wat je vaak tegenkomt in de bankafschriften van klanten van de periode voordat ze in budgetbeheer zaten. Met budgetbegeleiding kun je jouw klant hier bewust van maken en heb je door de euro's als insteek te nemen voor sparen, heel wat onderwerpen tegelijkertijd bij de kop.

Sparen in eigen beheer:

- Bepaal van tevoren het te sparen bedrag door de spaardoelen vast te stellen.
- Leg dit bedrag meteen aan de kant als het inkomen wordt gestort; geld wat er niet is, kun je ook niet uitgeven aan andere dingen.
- Sparen mag ook leuk zijn. Als jouw klant er ook een funfactor in ontdekt, zal het veel makkelijker zijn om het vol te houden. Spaar als het kan voor iets nuttigs, maar ook voor iets leuks. Jezelf gepland en na inspanning belonen is slimmer en leuker dan jezelf vanuit frustratie belonen.



Filmpje over sparen

<https://www.youtube.com/watch?v=gf2oo3DcBmM>

Lenen

In de FG-scan komen we met betrekking tot lenen, de volgende voorbeeldvragen tegen:

- In welke situaties zou je gaan lenen?
- Wat zou een lening voor je budget betekenen?

Binnen de context schuldhulpverlening is lenen vaak mede de oorzaak geweest van de ontstane situatie, lenen is een schuld.

Binnen budgetbegeleiding is het van belang om samen met je klant te kijken naar welke soorten leningen er zijn. Het Nibud heeft hier een mooi overzicht van gemaakt. Doe daar vooral je voordeel mee.

Bewustwording

Ook lenen gaat niet alleen over de praktische punten, maar ook over het hoe en waarom.

Op het moment dat een budget rustig is en de klant daarvan ook de rust ervaart, ontstaat er een moment om het over lenen te hebben. Om het onderwerp concreet bespreekbaar te maken, kan het helpen om de financiële situatie van de klant tijdens de aanmelding voor schuldhulpverlening als uitgangspunt te nemen. Als de klant in het verleden leningen heeft afgesloten, kun je lenen dus op basis van ervaring ter sprake brengen. Hiermee hou je het abstractieniveau laag.

- Wat was het moment dat je bent gaan lenen?
- Wat waren de overwegingen om het wel of niet te doen?
- Hoe heb je het aangepakt?
- Wat waren de maandelijkse kosten van de lening?
- Wat was voor jou het voordeel van lenen op dat moment?
- En wat het nadeel?
- Wat was het gevolg van de lening(en) op jouw budget?
- Hoe heb je de leningen destijds ervaren? Wat heeft het je opgeleverd en wat heeft het je gekost?
- Hoe sta je nu ten opzichte van het afsluiten van leningen?
- Wanneer zou je weer gaan lenen?
- Hoe wil je dat dan aanpakken?
- In hoeverre is sparen voor jou een alternatief voor lenen? Eerst de lusten dan de lasten óf eerst de lasten dan de lusten?

Je hebt vast vanuit jouw ervaring nog meer vragen waarmee je de bewustwording ten opzichte van lenen bij de klant kunt versterken.

Verzekeren

Binnen budgetbeheer hebben we inmiddels een heldere lijn getrokken over verzekeren. In hoofdstuk 10 lees je wat vanuit budgetbeheer in 's-Hertogenbosch het uitgangspunt is. Dat uitgangspunt komt niet uit het luchtledige, net zoals de opbouw van het budget is ons standpunt over verzekeren los van wettelijk verplicht ook gewoon slim en handig. Door middel van gesprekken met de klant, wil je ook weer werken aan bewustwording en aan verantwoord keuzegedrag. De vragen bij de FG-scan helpen de klant om meer inzicht te krijgen in verzekeren en jou om te achterhalen waar jouw klant zit qua kennis, inzicht en gedrag.

Voorbeeldvragen

- Wat zijn voor u belangrijke verzekeringen?
- Wanneer zou u bezuinigen op een verzekering?
- Wat zijn de risico's van het niet afsluiten van verzekeringen?
- Welke verzekeringen heeft u op dit moment?

Je wilt dat de klant zich bewust is van het nut van verzekeren en de risico's van niet verzekeren. Om hier vervolgens bewuste keuzes in te maken. Met verzekeren kun je namelijk ook uitgaven en soms schulden voorkomen. Tegelijkertijd betekent het soms ook dat je het gevoel hebt dat je geld uitgeeft aan iets dat je niet nodig hebt. Ook over dit onderwerp kunnen klanten meer lezen op de website van het Nibud.



Colofon

Dit is een uitgave van gemeente
's-Hertogenbosch