



**Gemeente
Haarlem**

Evaluatierapport

Budgetondersteuning op Maat loont

15 mei 2019

Corinne Visser en Denise Lemmens-Smit
Afd.Schulden-Minima-Sociale Recherche

Inhoud

1.	Inleiding	4
1.1	Voortzetting project na pilotfase	4
1.2	Doelstellingen BooM	4
1.3	Doelgroep en keuzes	4
1.4	Toelichting op dit rapport	5
2.	Rapportage BooM	6
2.1	Voortgang in de pilot	6
2.2	Beoordeling doelstellingen	6
2.2.1	Het bewerkstelligen van gedragsverandering bij de klant.	6
2.2.2	Voorkomen en terugdringen van recidive.	6
2.2.3	Maatschappelijke kosten beperken	8
2.2.4	Kosten beschermingsbewind inperken door gebruik te maken van eigen personeel en kostenbesparing bijzondere bijstand.	8
2.2.5	Het verhogen van de klanttevredenheid door het bieden van betere en efficiëntere dienstverlening	10
2.2.6	Klanten preventief budgetteren om problematische schulden tegen te gaan of nieuwe schulden te voorkomen	10
2.3	Bevindingen projectteam	11
2.4	Budget BooM	12
2.5	Samenwerking met Bewindvoerders	12
2.6	Meetbare resultaten	13
2.6.1	Klantopbouw vanaf Pilotfase	13
2.6.2	Uitbreiding vanaf april 2018	14
2.7	Lessons learned	14
2.7.1	Wat ging goed?	14
2.7.2	Struikelblokken	14
2.7.3	Aanbevelingen voor verbetering	15
3.	Conclusies	17
3.1	Ontwikkeling caseload	17
3.2	Alle taken belegd	17
3.3	Budget voor structurele voortzetting	18

3.4	BooM loont voor de klant en voor de gemeente	18
4.	Vervolgacties	19
4.1	Bereik dienstverlening BooM verder verhogen	19
4.2	Nadere afspraken Rechtbank Noord – Holland sector bewind	19
4.3	Intensievere samenwerking met het RIBW	19
4.4	Samenwerking met Humanitas Thuisadministratie	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
5.	Bijlagen	21
5.1	Ondernomen stappen in pilotfase BooM	21
5.2	Gemeentelijke initiatieven op terrein van beschermingsbewind	22
5.3	Intentieverklaring voor samenwerking BooM & Beschermingsbewind	22
5.4	Flyer Geldzorgen?	25
5.5	Tips & Tricks: hoe herken je geldzorgen bij klanten?	25

1. Inleiding

Op basis van de Motie "Vaste lasten voor gezinnen in armoede moeten geen kopzorgen worden" uit 2016 is er in bredere zin voor financieel kwetsbare Haarlemmers bij de Kadernota van 2017 budget gevraagd voor het meerjarige project Budgetondersteuning op Maat (BooM). De Raad heeft ingestemd om voor 2017 een bedrag van € 120.000 beschikbaar te stellen en voor 2018 en 2019 per jaar € 240.000. Het algemene doel van BooM is gericht op het onderdeel 3.3 Schulden van de Programmabegroting: de geïntegreerde aanpak van budgetbeheer en budgetcoaching passend bij de behoefte en situatie van de klant moet de financiële zelfredzaamheid van Haarlemmers vergroten.

Eind september 2017 startte de pilotfase die doorliep tot en met maart 2018. Met aangebrachte verbeteringen en verbreding van doelgroepen loopt het project verder tot en met december 2019. Op basis van de ervaringen van het eerste jaar toont deze evaluatie aan dat Budgetondersteuning op Maat loont. De algemene aanbeveling is dan ook om BooM als standaard dienstverlening vanuit het team Schuldendienstverlening uit te voeren.

1.1 Voortzetting project na pilotfase

De pilot vond plaats van oktober 2017 tot en met maart 2018. Er is in het project BooM bewust gekozen voor de eerste fase in de vorm van een pilot om ervaring op te doen en bij te kunnen sturen. Gedurende deze fase was ook een consulent Schuldendienstverlening grotendeels vrijgesteld van reguliere taken om als projectleider de pilot te kunnen uitvoeren. Na deze eerste periode is het project voortgezet en uitgebreid qua doelgroep. Ook is op dat moment de keuze gemaakt om van kostbare inhuur over te stappen naar het inzetten van eigen personeel in tijdelijk dienstverband.

1.2 Doelstellingen BooM

Voor het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van Haarlemmers waren in het projectplan BooM de volgende doelstellingen geformuleerd:

1. Het bewerkstelligen van gedragsverandering bij de klant
2. Voorkomen en terugdringen van recidive bij schuldenaren
3. Beperken maatschappelijke kosten
4. Besparing op kosten beschermingsbewind;
5. Verhogen klanttevredenheid door efficiëntere dienstverlening
6. Voorkomen van (nieuwe) schulden en terugdringen problematische schulden
7. Maatwerk bieden: elke burger heeft recht op een passend aanbod en dus ook voorkomen onnodige instroom beschermingsbewind en bevorderen van uitstroom

1.3 Doelgroep en keuzes

De doelgroep van BooM betreft klanten van 18 jaar of ouder met een inkomen tot 115%¹ van de bijstandsnorm en klanten die in een regulier schulddienstregelingstraject zitten. Voor hen in de budgetondersteuning kosteloos. Voltijd DUO-studenten zijn hiervan uitgezonderd.

De inschatting is gemaakt dat klanten boven de vastgestelde inkomensgrens voor de HaarlemPas financieel in staat zijn om de kosten van een particuliere budgetcoach te bekostigen.

¹ Van toepassing voor 2017 en 2018; vanaf 2019 wordt de inkomensgrens van 120% worden gehanteerd

In de pilotfase is de volgende onderverdeling gemaakt voor de dienstverlening van BooM:

- Selectie van klanten in een actuele schuldbemiddeling (MSNP) of wettelijke schuldsanering (WSNP) die de hercontrole na het 2e jaar hebben gehad en bij hun schulddienstverleningsconsulent onder budgetbeheer staan voor minimaal hun vaste lasten. Alvorens deze klanten uitgenodigd werden voor een intakegesprek budgetcoaching, is bij de consulent geverifieerd of een coaching traject haalbaar is.
- Een kleine selectie van klanten die nog niet in derde jaar van schulddienstregeling zitten, maar waarvan in overleg met de consulent is bepaald dat budgetcoaching zou kunnen leiden tot verdere financiële zelfredzaamheid.
- Aanmeldingen via de website van de gemeente Haarlem door inwoners met financiële problemen die al dan niet bij die aanmelding werden begeleid door een sociaal wijkteamlid of netwerkpartner.
- Klanten die aangereikt werden via Beschermingsbewindvoerders waarbij de bewindvoerder inschatting maakt dat persoon in kwestie in goed overleg en samenwerking overstap naar budgetcoaching aan kan. Na gebleken succesvolle overgang, zal de bewindvoerder samen met deze klant formeel verzoek tot opheffing bewindvoering bij de Rechtbank Noord-Holland indienen.
- Proef van maximaal 10 RIBW-klanten die vanuit begeleid / beschermd wonen uitstromen naar een contingentwoning. Per klant wordt bekeken of BooM een passende ondersteuning is of dat toch beschermingsbewind een beter alternatief is. Voorafgaand aan deze pilot werden RIBW-klanten standaard doorgeleid naar beschermingsbewind.

Na continuering van het project eind maart 2018 zijn vanuit preventief oogpunt de volgende doelgroepen toegevoegd:

- Jongeren die in het project NewFuture instromen; zij krijgen als zij niet al onder beschermingsbewind waren geplaatst, een budgetcoach toegewezen.
- Ex-gedetineerden die terugkeren in Haarlem; er zijn nadere afspraken met de trajectbegeleiders Nazorg gemaakt over aanbod budgetbeheer en coaching.
- Nieuwe statushouders; zij krijgen in het eerste gesprek met hun klantmanager van Werk & Inkomen ook direct het aanbod van BooM. Dit gebeurt in het bijzijn van hun hulpverlener / tolk. Voor deze doelgroep wordt - waar passend - een Arabischspreekende budgetcoach ingezet.

1.4 Toelichting op dit rapport

In het volgende hoofdstuk staat de rapportage centraal met allereerst de bevindingen per geformuleerde doelstelling, vervolgens een overzicht van de meetbare resultaten en ter afsluiting enkele 'lessons learned'. Hoofdstuk 3 bevat de conclusies en aanbevelingen. Hoofdstuk 4 gaat tenslotte in op het vervolg. Bijlagen in hoofdstuk 5 completeren dit rapport.

2. Rapportage BooM

2.1 Voortgang in de pilot

De pilotfase kenmerkte zich door het opbouwen en uitbouwen van werkzaamheden. In bijlage 1 een overzicht van alle stappen die hiervoor chronologisch zijn ondernomen.

2.2 Beoordeling doelstellingen

De meeste projectdoelen die waren vastgesteld in 2017 vragen om beoordeling op de lange termijn, maar een eerste bevinding wordt hieronder per paragraaf gegeven.

2.2.1 Het bewerkstelligen van gedragsverandering bij de klant.

Samen met de budgetcoach stelt de klant specifiek op hem afgestemde doelen op om te werken aan gedragsverandering gedurende het coaching traject. Deze doelstellingen zijn geformuleerd in een plan van aanpak. Het plan van aanpak is gebaseerd op de zelfredzaamheidsmatrix van het Nibud en 'de Brug naar zelfredzaamheid' van Platform 31 en vormt de leidraad van het coaching traject.

Het bewerkstelligen van gedragsverandering gebeurt door de klant te leren omgaan met en inzicht te krijgen in zijn financiën. Dit doet de budgetcoach door na elk coaching gesprek huiswerk mee te geven. Denk hierbij aan het bijhouden van een kasboek of het ordenen en bijhouden van de financiële administratie in een map.

Door bestaande klanten die al langere tijd bij het team Schulddienstverlening in budgetbeheer zitten uit te nodigen voor een budgetcoaching traject, wil BooM realiseren dat mensen niet onnodig lang in budgetbeheer blijven. Het gaat hier om een doelgroep klanten die met de juiste ondersteuning uiteindelijk zelf in staat moet zijn hun financiën te beheren zonder dat er nieuwe schulden ontstaan. Er zijn al klanten succesvol uitgestroomd maar de duurzame uitstroom naar financiële zelfredzaamheid is uiteraard na 1 jaar nog niet te meten.

Casus:

Meneer zat al drie jaar in budgetbeheer. Hij wilde graag de betalingen weer zelf gaan doen. In het verleden had hij moeite met sparen, hij had schulden door overbesteding.

Samen met meneer hebben we een maandbegroting gemaakt, een betaalplan op internetbankieren opgesteld en geoefend met sparen. Na drie maanden budgetcoaching had hij het onder de knie. Meneer doet nu zelf zijn betalingen weer. Na een aantal maanden spraken we nog een keer af om te kijken hoe het gaat (nazorg).

2.2.2 Voorkomen en terugdringen van recidive.

BooM biedt een budgetcoaching traject aan alle klanten die in een actuele schuldregeling zitten en overgaan naar het laatste jaar van deze regelingen. Tijdens het coaching traject krijgt de klant handvatten aangereikt om zelfstandig zijn financiën te beheren, zodat er geen nieuwe schulden ontstaan.

Casus:

Klanten zaten in budgetbeheer in combinatie met een actuele schuldregeling. De budgetcoaching heeft ervoor gezorgd dat klanten nu zelf een kasboek bijhouden en zelfs € 5,00 p/w sparen van hun huishoudgeld.

Tijdens de coaching zijn klanten gefaseerd water, zorgverzekering, energie en huur zelf gaan betalen en zodra de schuldregeling doorlopen is kunnen zij het weer zelf.

Na afloop van een traject onderhoudt de budgetcoach contact met de klant door middel van nazorg. Het nazorgtraject bestaat uit een drietal gesprekken, in de 3e en 6e maand en een jaar na succesvolle beëindiging. Klanten wordt gevraagd om bankafschriften van de laatste maanden mee te nemen en er wordt besproken wat er goed en mis is gegaan in de afgelopen periode. Samen wordt gekeken naar de nog aanwezig leerpunten en of er nog bepaalde doorverwijzing nodig is.

Klanten wordt op het hart gedrukt om niet te schromen opnieuw contact met de budgetcoach op te nemen, als blijkt dat het mis dreigt te gaan. Op deze manier werken we met BooM aan het voorkomen en terugdringen van recidive en hopen we de klanttevredenheid te vergroten. Ook hier geldt dat we lange termijn zullen moeten beoordelen in hoeverre het aantal recidiven door inzet van BooM en nazorg teruggedrongen is.

Casus:

Echtpaar is met ingang van het laatste jaar schuldregeling aangemeld voor BooM. De begeleiding is uiteindelijk positief beëindigd en ook het nazorgtraject is succesvol doorlopen.

Enige tijd daarna heeft de budgetcoach via mail bericht gekregen van mevrouw dat haar man onverwacht in zijn slaap is overleden. De coach heeft mevrouw in contact gebracht met het sociaal wijkteam zodat zij direct geholpen kon worden met het regelen van alle zaken. Mevrouw heeft ook vervolgspraak met de budgetcoach gemaakt.

Hiernaast biedt BooM preventief en langdurig budgetbeheer aan klanten die niet in staat zijn om ooit zelfstandig financieel zelfredzaam te worden, om op deze manier ook recidive te voorkomen en de klant rust te geven. Voor nieuwe klanten waarvoor een coaching traject niet haalbaar is, kan preventief budgetbeheer opgestart worden. Voor bestaande klanten waarvan het niet raadzaam is om ze zelf hun financiën te laten beheren, kan budgetbeheer blijven doorlopen. Indien blijkt dat BooM een te lichte voorziening betreft, zal actief worden doorverwezen naar beschermingsbewind om zo goed mogelijk maatwerk te kunnen leveren aan de klant.

Casus:

Meneer zal bij de afdeling Schulddienstverlening gemeente Haarlem langdurig in budgetbeheer blijven. Hij is te goed van vertrouwen en hiervan maken mensen in zijn omgeving misbruik. Zijn verstandelijk niveau is niet toereikend.

Toch is er wel van een succes te spreken. Meneer heeft gedurende 25 jaar al zijn post bewaard in dozen. Tijdens de budgetcoachingsgesprekken neemt hij nu al zijn post mee die hij samen met de coach nakijkt, ordent en eventueel weggooit. In de periode tussen de afspraken krijgt hij de opdracht thuis verder te gaan met post uitzoeken en weggooien. Meneer geeft aan dat het opruimen van de administratie hem een hoop rust geeft.

2.2.3 Maatschappelijke kosten beperken

Door het enerzijds aanbieden van preventief budgetbeheer en anderzijds klanten intensief begeleiden naar duurzame, financiële zelfredzaamheid proberen we met BooM toekomstige maatschappelijke kosten te beperken. Tijdiger oppakken van achterstanden en/of beperkte schulden voorkomt toenemende stress en problemen in gezinnen, voorkomt mogelijk huisuitzettingen, reduceert de instroom in de reguliere schulddienstverlening en/of de gang naar de rechter voor aanvraag van beschermingsbewind omdat de klant het zelf echt niet meer overziet.

BooM is actief onder de aandacht gebracht bij alle sociaal wijkteams, klantmanagers van Werk & inkomen en bij de ketenpartners. Er is ook een flyer ontwikkeld en verspreid. Algemene boodschap van de communicatie is ondersteuning te bieden bij geldzorgen.

Door vanuit de wijk en de ketenpartners een melding te krijgen van klanten waarbij het dreigt mis te gaan, kan met BooM - als de klant daar mee instemt - ingegrepen worden en kan preventief budgetbeheer in combinatie met coaching starten. Ook kan op deze manier onderzocht worden of er nog meer financiële problemen spelen bij de klant en kan er indien nodig doorverwezen worden voor een aanvraag schulddienstverlening.

Eerste resultaten hierbij zijn bijvoorbeeld dat vanuit de Schuldhulpmaatjes geen enkele hulpvrager meer is doorgeleid naar beschermingsbewind, terwijl dit in het verleden wel meermalen per jaar gebeurde. Ook voor deze beoordeling geldt dat financieel pas na meerjarige inzet van BooM bepaald kan worden of daardoor de maatschappelijke kosten beperkt zijn.

Casus:

Mevrouw heeft achterstanden in betaling en geen overzicht meer. Dit is ontstaan doordat ze ernstig ziek werd. Ze wil graag weer grip op haar geld krijgen en maakt zich veel zorgen. Maar ze moest ook een heftige operatie ondergaan. Telefonisch doen we gedurende de periode dat ze ziek is de budgetcoaching. Betrokkene zegt hier veel aan te hebben, omdat ze haar verhaal kwijt kan en toch de nodige vragen kan stellen die ze heeft. Ze is ook geholpen met het instromen in de Gemeentelijke zorgpolis door de budgetcoaching.

2.2.4 Kosten beschermingsbewind inperken door gebruik te maken van eigen personeel en kostenbesparing bijzondere bijstand.

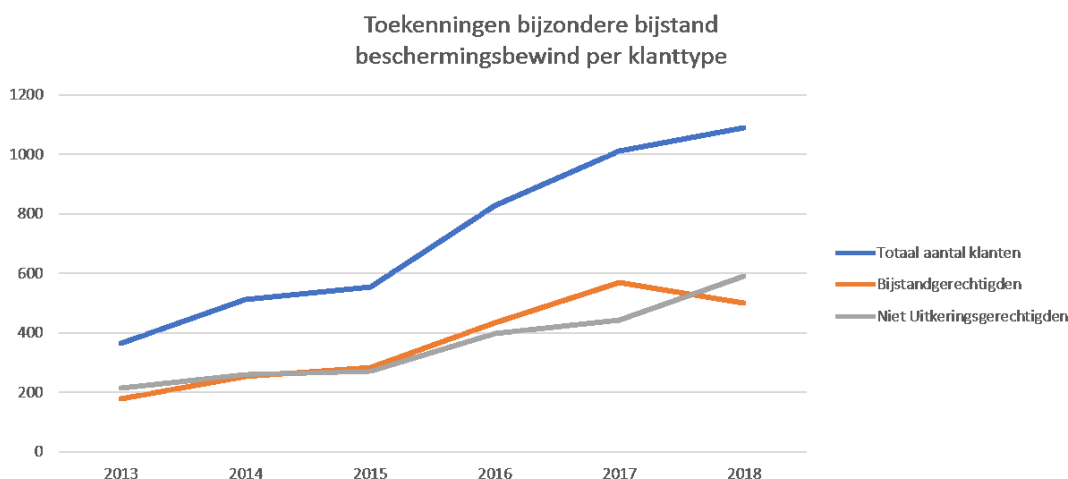
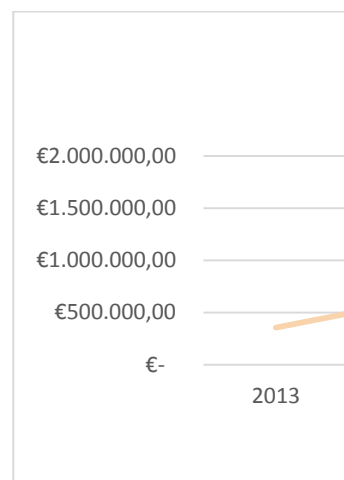
In 2011 werd besloten tot afbouwen van het budgetbeheer bij de gemeente Haarlem en het jaar er op ook tot afbouwen van doorbetalingen via de uitkering. Maatregelen om de zelfredzaamheid van klanten te vergroten, maar ook om besparingen in de personele lasten te realiseren. Bijzondere bijstand voor budgetbeheer werd vanaf dat moment alleen toegekend wanneer de individuele omstandigheden dit noodzakelijk maken. Haarlemmers die terecht waren gekomen bij commerciële budgetbeheerders kwamen vaak niet in aanmerking voor bijzondere bijstand. Een deel koos door dit besluit voor beschermingsbewind in plaats van een budgetbeheerder. Op grond van jurisprudentie is namelijk voor de kosten van beschermingsbewind altijd wel bijzondere bijstand mogelijk wanneer iemand deze kosten niet zelf kan betalen.

Beschermingsbewind kostte in 2011 per maand € 79 en budgetbeheer € 47 (bij Stichting Budget Haarlem). De tarieven zijn inmiddels fors gestegen. Een intake beschermingsbewind kost nu gemiddeld € 650,- en per maand kost de begeleiding € 144,-. De gemiddelde kosten momenteel voor 5 jaar beschermingsbewind lopen op tot circa € 7.500 per klant (€ 1.500 per jaar). Dit staat los van de uitvoeringskosten voor verwerking van de jaarlijkse aanvragen bij de gemeente. De kosten per persoon fluctueren overigens doordat een klant soms - na overeenstemming - overstapt naar een nieuwe bewindvoerder binnen de door de Rechtbank gestelde periode van vijf jaar. Dan worden opnieuw de kosten van de intake in rekening gebracht en ook deze kennen recht op vergoeding vanuit de bijzondere bijstand

Naast een stijgende tariefstructuur stijgt ook het aantal huishoudens dat niet financieel zelfredzaam is en doorverwezen wordt naar beschermingsbewind.

Voor nader inzicht in de kosten van beschermingsbewind en hoe de klantverdeling is, staan hier enkele grafieken.

Gemeente Haarlem uitgaven Bewindvoering = budget bijzondere bijstand						
Jaar	Bedrag	% stijging t.o.v. vorig jaar	Klanten totaal	Klanten Bijstand	Klanten NUG	Gem. kosten per klant per jaar
2013	€ 354.000,00		364	179	215	€ 972,53
2014	€ 625.000,00	77%	512	254	258	€ 1.220,70
2015	€ 1.051.000,00	68%	554	284	270	€ 1.897,11
2016	€ 1.346.000,00	28%	829	433	396	€ 1.623,64
2017	€ 1.583.000,00	18%	1011	569	442	€ 1.565,78
2018	€ 1.789.000,00	13%	1271	612	659	€ 1.407,55



Bovenstaande grafieken tonen aan dat het aantal klanten voor wie bijzondere bijstand bewindvoering wordt uitgekeerd niet meer sterk stijgt en dat in 2018 het aantal niet uitkeringsgerechtigden in bewindvoering hoger ligt dan de bijstandsgerechtigden. Ook de stijging in kosten per klant vlakken af. De invloed van BooM is hier niet aantoonbaar te maken.

In theorie is helder dat duurzame uitstroom het instellen van bewind voorkomt. Met vijf bewindvoerders zijn hiervoor al overeenkomsten gesloten. Dit heeft al geleid tot overgang van enkele klanten naar de budgetcoaches en vervolgens naar uitstroom uit bewind. Er is echter geen financiële prikkel voor de bewindvoerders om dit op grote schaal te gaan toepassen. Een andere ontwikkeling zal hier meer effect op hebben en dat betreft het inzetten door de Rechtbank van het vereiste van gemeentelijk advies (zie paragraaf 4.2).

In bijlage 2 van dit rapport staat een beknopt overzicht van enkele relevante gemeentelijke initiatieven rondom bewindvoering.

Casus:

Klant is aangemeld via BIS Diensten voor een uitstroomtraject uit beschermingsbewind. Het inzicht en overzicht in haar financiële administratie is goed. Dit bleek uit het laten invullen van de zelfredzaamheidsmatrix van het Nibud en een budgetplan. Na een maand is zij gebruik gaan maken van haar nieuwe bankrekening en nu voert zij zelf, onder begeleiding van haar budgetcoach, haar betalingen in. Geadviseerd is toch haar huidige leefgeldrekening aan te houden zodat leefgeld en andere vaste lasten gescheiden blijven.

Als dit goed gaat, wordt het bewind in overleg met BIS-diensten opgeheven.

2.2.5 Het verhogen van de klanttevredenheid door het bieden van betere en efficiëntere dienstverlening

Door het aanbieden van budgetbeheer in combinatie met coaching door ervaren budgetcoaches breiden we de hulpverlening binnen het team Schulddienstverlening uit, bieden we meer maatwerk en zorg. Dit is de basis voor klanttevredenheid.

In de nazorggesprekken wordt nu ook een korte enquête gedaan. Deze fase is net gestart dus daar kunnen we nog geen bevindingen over verstrekken. Spontane terugkoppeling van klanten is wel positief: het geeft zelfvertrouwen en weer geloof in eigen regie.

In het kader van efficiëntere dienstverlening is in mei 2018 een samenwerkingsovereenkomst aangegaan met Stichting Lezen en Schrijven.

Klanten die laaggeletterd zijn kunnen tijdens of na een coaching traject extra ondersteuning krijgen door het aanbieden en inzetten van het cursusmateriaal 'Voor hetzelfde geld' van Stichting Lezen en Schrijven. Dit kan door de budgetcoaches zelf worden ingezet of door een vrijwilliger van Humanitas. Het taalniveau van het cursusmateriaal is op 1F. Daarom moeten klanten die hiermee gaan werken, minimaal dit niveau hebben (een hoger niveau is geen probleem). Om in te schatten of klanten dit niveau hebben, is door Stichting Lezen en Schrijven een formulier genaamd 'Vaardigheden in omgaan met geld' ontwikkeld. De budgetcoaches kunnen dit formulier laten invullen door klanten, waarvan het vermoeden bestaat dat zij laaggeletterd zijn en waarvoor het cursusmateriaal van toegevoegde waarde kan zijn.

Het cursusmateriaal bevat handvatten om laaggeletterden op het gebied van taal en rekenen extra te ondersteunen. Dit kan bijdragen aan het terugdringen van het aantal recidieven onder laaggeletterden met financiële problemen. De budgetcoaches mogen gratis gebruik maken van dit cursusmateriaal in ruil voor het bijhouden van het aantal laaggeletterden in hun caseload.

2.2.6 Klanten preventief budgetteren om problematische schulden tegen te gaan of nieuwe schulden te voorkomen

BooM biedt de mogelijkheid om klanten preventief in budgetbeheer te nemen ter voorkoming of verergering van problematische en/of ontstaan van nieuwe schulden. Voor klanten voor wie dit haalbaar is zal tevens een coaching traject worden opgestart. Bij aanvang van een coaching traject beoordeelt de budgetcoach de financiële situatie. Indien nodig worden voor achterstanden passende betalingsregelingen getroffen, die via budgetbeheer worden betaald. De budgetcoach zal samen met de klant een budgetplan opstellen om te beoordelen of de maandelijkse inkomsten en uitgaven in balans zijn. Tevens wordt gekeken of de klant alle voorzieningen heeft aangevraagd waar hij recht op heeft. Ook wordt bekeken waar de klant in zijn uitgaven kan bezuinigen.

Blijkt er sprake te zijn van problematische schulden, dan zal de budgetcoach de schulden inventariseren en na instemming de klant aanmelden voor een aanvraag schulddienstverlening. Budgetcoaching en budgetbeheer lopen dan door naast het starten van het reguliere schulddienstverleningstraject. Dit om verergering van de problematische schulden te voorkomen voordat de stabilisatie door afspraken met de schuldeisers formeel is bereikt.

De klant krijgt in overleg met de budgetcoach wekelijks of maandelijks leefgeld. Indien er volledig budgetbeheer wordt opgestart zal gedurende het coaching traject worden bekeken of de klant in de loop van de tijd afgebouwd kan worden, om zo de financiële zelfredzaamheid te stimuleren. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het omzetten van leefgeld per week naar leefgeld per twee weken of

per maand. Stapsgewijs wordt het budgetbeheer afgebouwd, altijd in samenspraak met de klant en als de klant hier zelfredzaam genoeg voor is. Indien het budgetbeheer van een klant in zodanige mate wordt afgebouwd dat de klant weer zelf zijn vaste lasten gaat betalen, zal de budgetcoach tijdens het coaching traject maandelijks samen met de klant evalueren hoe dit gaat. Als blijkt dat het afbouwen van budgetbeheer bij nader inzien toch nog een stap te vroeg is, kan er voortijdig worden ingegrepen door de betalingen weer over te nemen van de klant.

Vanaf april 2018 wordt ook de nieuwe statushouders de mogelijkheid van BooM direct bij het eerste gesprek met de klantmanager Werk en Inkomen aangeboden. Veel statushouders maken hiervan gebruik. Gelet op het aantal statushouders uit de periode 2015-2016 dat inmiddels al in problematische schulden is beland, is dit een belangrijke preventieve stap. Eind september 2018 zijn er 28 statushouders voor wie BooM loopt.

2.3 Bevindingen projectteam

Vanaf de start is met inhuur van drie budgetcoaches gewerkt die aangestuurd werden door de inhoudelijk projectleider van het team Schulddienstverlening.

Op basis van de bijgehouden registratie van verrichte werkzaamheden, is onderstaand overzicht opgesteld van activiteiten, de duur en de frequentie. BooM is maatwerk, dus een gemiddeld aantal uren per klant rapporteren doet geen recht aan een individuele situatie. Er zijn klanten die op basis van het budgetadviesgesprek nog maar 1 tot 2 vervolgesprekken nodig hebben. Daarentegen zijn er statushouders die ook het komend jaar nog met regelmaat gesproken worden.

Activiteit	Tijdsduur	Frequentie
Afspraak inplannen en uitnodigen	15 minuten	Afhankelijk van aantal afspraken in een week
Vorbereiden intakegesprek	30 minuten	2 keer per week
Overleg consultant ter voorbereiding intake	15 minuten	2 keer per week
Intakegesprek voeren	60 - 90 minuten	2 keer per week
Uitwerken intakegesprek in plan van aanpak	60 minuten	2 keer per week
Vorbereiden vervolgesprek	15 minuten	Afhankelijk van aantal vervolgesprekken
Vervolgesprek voeren	60 minuten	Afhankelijk van aantal vervolgesprekken
Uitwerken vervolgesprek in plan van aanpak	30 minuten	Afhankelijk van aantal vervolgesprekken
Telefonisch contact met klanten	10 minuten per keer	Dagelijks
Mailcontact met klanten	5 minuten per keer	Dagelijks
Telefonisch contact met instanties	20 minuten	Dagelijks
Mailcontact met instanties	5 minuten per keer	Dagelijks
Opstarten budgetbeheer	2,5 uur	Verschild
Budgetbeheer onderhouden voor klanten	15 minuten per klant per week	Afhankelijk van caseload
Betalingen e/o aanpassen budgetplan	20 minuten per klant	Afhankelijk van caseload
Nulboekingen	45 minuten	1 keer per week

De 2.0 FTE inhuur gedurende de pilot was afdoende voor het aanbod van intake en vervolgesprekken. Vanaf april is het team uitgebreid en is er stapsgewijs overgegaan naar inzet van eigen personeel. Momenteel is er nog 1 FTE inhuur naast 3 FTE eigen personeel.

Afgesproken is dat de budgetcoaches flexibel klanten van elkaar overnemen, om zo de laagdrempeligheid naar BooM te vergroten. In het maandelijkse werkoverleg van budgetcoaches is vanaf de start ruimte voor casuïstiek bespreking gemaakt. Belangrijk om zo blijvend van elkaar en van elke unieke klantsituatie te leren en om knelpunten in capaciteit en/of werkproces te bespreken en waar nodig aan te passen.

De budgetcoaches voeren nauw overleg met de desbetreffende consulent, beschermingsbewindvoerder of hulpverlener van een klant. Niet alleen ter voorbereiding op het intakegesprek is er veelvuldig contact, maar ook gedurende het coaching traject wordt continu afgestemd met de consulent en/ of ketenpartner om zo goed mogelijk maatwerk te kunnen leveren. Iedereen ervaart de meerwaarde van deze afstemming.

2.4 Budget BooM

Voor 2017 was € 120.000 beschikbaar. Hiervoor zijn de facturen inhuur betaald naast beperkte training- en ontwikkelkosten. Voor 2018 is € 240.000 beschikbaar. Vanwege de geleidelijke overgang van inhuur naar inzet van eigen personeel is een deel van dit budget overgeheveld naar de salarispost van de afdeling SMSR, team Schulddienstverlening. Verder zijn er voor de flyer en training beperkte kosten gemaakt. De middelen zijn voor 2018 toereikend gebleken. Voor 2019 is vanuit de Kadernota als laatste jaar € 240.000 beschikbaar. Hiermee zijn de salarislasten van 4 FTE eigen personeel in tijdelijk dienstverband gedekt.

2.5 Samenwerking met Bewindvoerders

In 2018 is gestart met een intensievere samenwerking tussen gemeente Haarlem en beschermingsbewindvoerders in de regio gericht op de in- en uitstroom van klanten. Door middel van het aanbieden van BooM vanuit bewind kunnen deze bewindvoerders zich voldoen aan hun wettelijke taak om te anticiperen op het bevorderen van de zelfredzaamheid van de klant.

Werkafspraken met beschermingsbewindvoerders worden formeel vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst. Ook dient er een intentieverklaring te komen die getekend wordt door de budgetcoach en een klant die op deze manier instroomt zodra een traject BooM wordt opgestart. De klant dient o.a. toestemming te geven dat de budgetcoach informatie mag uitwisselen over de klant en het coaching traject aan de beschermingsbewindvoerder. Daarnaast dient de klant de budgetcoach toestemming te geven dat de budgetcoach zijn of haar bankafschriften mag inzien.

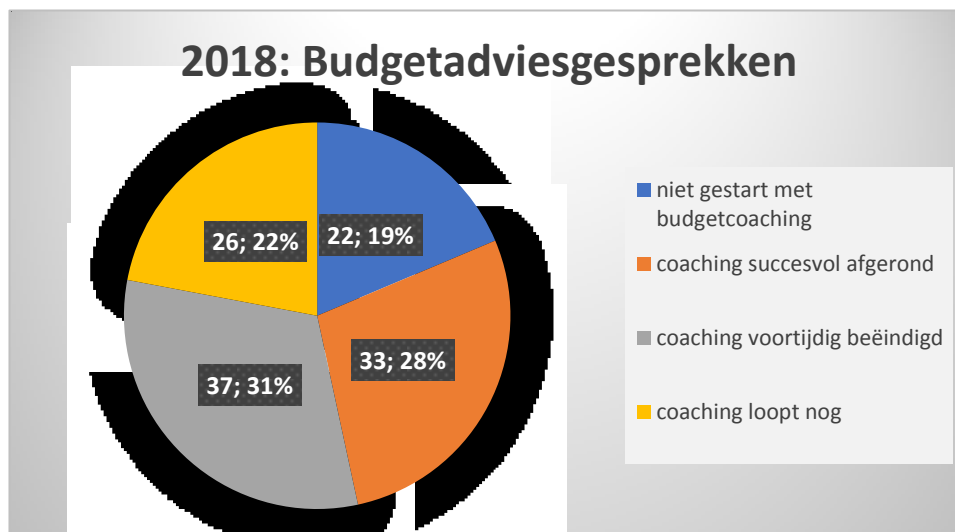
Klanten die aangereikt worden vanuit beschermingsbewindvoerders krijgen een intakegesprek bij één van de budgetcoaches. De beschermingsbewindvoerder is hierbij aanwezig zijn. De budgetcoach bepaald i.o.m. de klant en de beschermingsbewindvoerder of een traject BooM een geschikt alternatief is. Een intensieve samenwerking tussen budgetcoach en beschermingsbewindvoerder is essentieel om een goed afbouwtraject voor de klant te kunnen realiseren. Samen wordt de wijze van afbouw besproken. Zo is het belangrijk dat de budgetcoach van BooM regie houdt over wanneer een klant uitstroomt uit bewind. Bij de start van de overname zal een traject BooM en het beschermingsbewind in beginsel naast elkaar lopen. Het doel is echter om het bewind indien haalbaar binnen drie maanden na het opstarten van een coaching traject te laten opheffen, zodat BooM de klant volledig kan overnemen en de kosten beschermingsbewind vanuit de bijzondere bijstand stoppen. Uitstroom vindt plaats op advies van de budgetcoach aan de beschermingsbewindvoerder. Uiteraard gebeurt dit alleen indien de budgetcoach van mening is dat dit haalbaar is voor de klant. Het voorkomen van recidive staat hierbij voorop.

Casus:

Mevrouw is doorverwezen vanuit beschermingsbewind. Het verzoek tot opheffen was al gedaan bij aanmelding BooM, maar mevrouw stond open voor ondersteuning en coaching. Mevrouw heeft vanaf het begin dat bewind werd beëindigd de betalingen weer zelfstandig gedaan. De coaching bestond vooral uit tips en adviezen. Dat gaf haar het noodzakelijke zelfvertrouwen. Mevrouw is nu dankzij BooM volledig duurzaam financieel zelfredzaam.

2.6 Meetbare resultaten

In totaal waren er in het eerste jaar 118 budgetadviesgesprekken.



- Niet gestart: 22 Klanten hebben uitsluitend eenmalig uitgebreid adviesgesprek gehad zonder vervolg. Redenen: de klant bleek niet leerbaar, trok zelf aanvraag voor coaching in, of deed in overleg aanvraag voor een regulier schulddienstverleningstraject.
- Coaching loopt nog: 26 Klanten worden nog ondersteund
- Coaching voortijdig beëindigd: 37 Klanten hebben hun traject niet geheel doorlopen. Redenen: niet voldoende leerbaar, doorverwijzing naar beschermingsbewind of naar regulier schulddienstverleningstraject.
- Coaching succesvol afgerond: 33 Klanten zijn financieel zelfredzaam uitgestroomd. Dit aantal lijkt laag, maar dat kwam vooral voort uit de werkwijze en registratie van de ondersteuning. Veel coaching trajecten werden op basis van de vooraf vastgelegde criteria geregistreerd als vroegtijdig beëindigd. Dit betekende automatisch 'niet succesvol'. Inmiddels is daar een aanpassing in gedaan zodat ook klanten die daadwerkelijk geholpen waren met een adviesgesprek en een enkele coachingsafpraak nu wel als geslaagd geregistreerd worden. Begeleiding is tenslotte maatwerk.

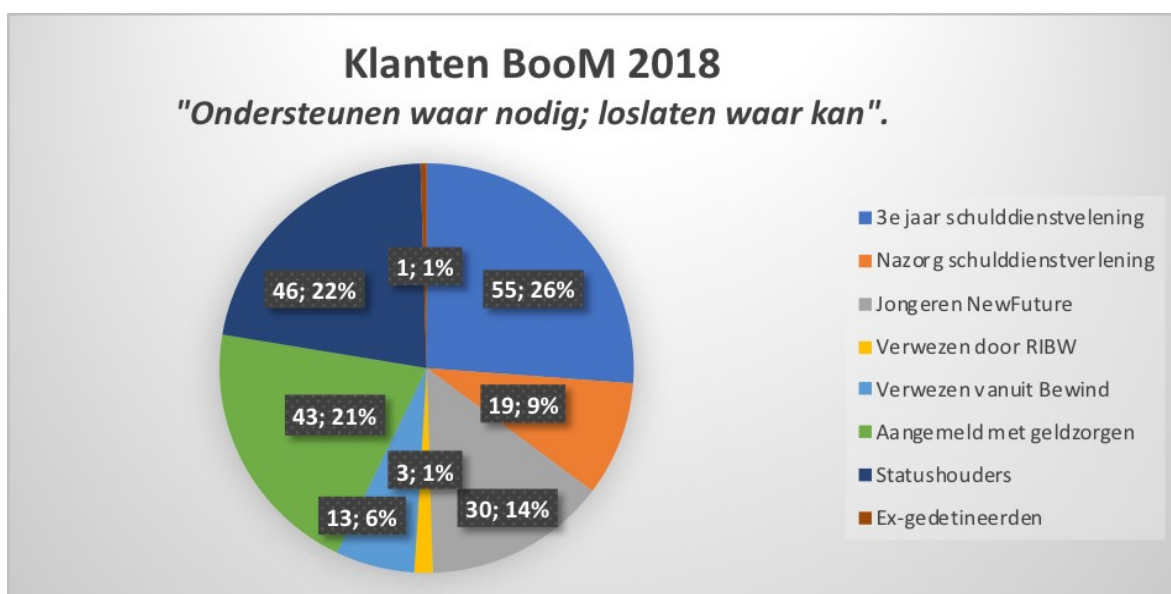
2.6.1 Klantopbouw vanaf Pilotfase

- Selectie van klanten in een actuele schuldbemiddeling (MSNP) of wettelijke schuldsanering (WSNP) zitten, die de hercontrole na het 2e jaar hebben gehad en onder budgetbeheer staan bij hun voor minimaal hun vaste lasten. Dit betrof 48 klanten.
- Inwoners met financiële problemen die zich aanmelden via de website van de gemeente Haarlem door inwoner. In het eerste jaar hebben zich 43 klanten aangemeld voor BooM, sommigen ondersteund door medewerkers van het sociaal wijkteam.
- Klanten aangereikt via Beschermingsbewind waarbij de bewindvoerder inschatting maakt dat persoon in kwestie in goed overleg en samenwerking overstap naar budgetcoaching aan kan. Na gebleken succesvolle overgang, zal de bewindvoerder samen met deze klant formeel verzoek tot opheffing bewindvoering bij de Rechtbank Noord-Holland indienen. Tot en met de zomer 2018 waren er in totaal 10 klanten aangeleverd door bewindvoerders. Met 5 organisaties is de intentieverklaring (zie bijlage 5.3) getekend. Inmiddels is van 1 klant de aanvraag voor opheffing naar de Rechtbank gestuurd. Voor de andere 9 klanten wordt dit binnenkort verwacht.
- Andersom zijn er 7 klanten na afronding van hun schulddienstverleningstraject op basis van de bevindingen van de budgetcoach en consulent doorverwezen naar bewindvoering. Zij hebben meer nodig dan vrijwillige coaching om recidive te voorkomen.

- RIBW-klanten die vanuit begeleid/ beschermd wonen uitstromen naar een contingentwoning. In een proef met maximaal 10 klanten wordt bekeken of BooM een passende ondersteuning is in plaats van beschermingsbewind. Normaliter worden RIBW-klanten standaard hiernaar doorgeleid. Tot en met september 2018 zijn er 3 klanten in deze pilot ingestroomd.

2.6.2 Uitbreiding vanaf april 2018

- Jongeren in het project NewFuture; zij krijgen als zij niet al onder beschermingsbewind staan ook budgetcoaching. Eind 2018 waren er 30 jongeren in budgetbeheer genomen.
- Ex-gedetineerden die terugkeren in Haarlem; er zijn nadere afspraken gemaakt over aanbod budgetbeheer en coaching. Voor 1 klant is BooM nu gestart.
- Nieuwe statushouders; in het eerste gesprek met hun klantmanager Werk en Inkomen krijgen zij het aanbod van BooM. Dit gebeurt in het bijzijn van hun hulpverlener/tolk. Waar passend wordt een Arabischsprekende budgetcoach ingezet. Inmiddels worden 28 statushouders via BooM begeleid.



van het begin af aan neemt de projectleiding de medewerkers van het team Schulddienstverlening nauw betrokken bij de opzet van dit pilotproject. Zo is er een gemengd projectteam gevormd met zowel consultants als administratieve krachten van het team Schulddienstverlening en de kwaliteitsmedewerker van dit team. In diverse bijeenkomsten is gebrainstormd over de invulling van BooM. Daarnaast is gebruik gemaakt van werkwijzen en sjablonen van de NVvK, de branchevereniging van Schulddienstverlening. De projectleiding heeft vervolgens alle verkregen informatie verwerkt in een werkproces over BooM van waaruit de pilot is gestart.

Voor de budgetcoaches was het bij aanvang van de pilot direct duidelijk wat van hen verwacht werd, aangezien we duidelijke kaders hadden geschetst. Gedurende de pilotfase is er echter ruimte voor verbeteringen en aanpassingen van dit werkproces. Immers, de budgetcoaches zijn degenen die het werk in de praktijk uitvoeren en met verbeteruggesties komen.

2.7.2 Struikelblokken

Struikelblok in de pilotfase is de vrijblijvendheid van deelname aan BooM. Klanten moeten echt voor het traject gemotiveerd raken, zijn en blijven, wil het coachen slagen. Juist omdat BooM initieel in het reguliere schulddienstverleningstraject niet verplicht werd gesteld, bleek het lastig te zijn voor de budgetcoach om klanten hiervoor te motiveren. Om deze reden is voorgesteld om budgetcoaching als 'verplicht' onderdeel in de schuldregelingsovereenkomst op te nemen als zijnde nazorg op basis van de werkwijze van de NVvK. Dat is inmiddels geëffectueerd. Op deze manier willen we ervoor zorgen dat BooM standaard wordt ingezet zodra klanten van het tweede naar het derde jaar van de schuldregeling overgaan.

Een ander struikelblok was het in rekening brengen van maandelijkse kosten voor BooM. Dit zorgde voor weerstand bij de klant. Allereerst werd in sommige situaties afgezien van deze kosten en begin 2018 is besloten om de laagdrempeligheid én motivatie te vergroten door aan Haarlem- en ZandvoortPashouders geen kosten in rekening te brengen.

2.7.3 Aanbevelingen voor verbetering

Vroegtijdig beëindigen kon toch succesvol zijn

In het werkproces waren veel stappen vastgelegd die de budgetcoaches met een klant moesten doorlopen. Pas bij volledig succesvol doorlopen van al die stappen kon een traject positief afgerond worden. In sommige gevallen hoefden de huiswerkopdrachten niet gemaakt te worden omdat de klant goed leerbaar en snel in staat bleek zelfstandig verder te kunnen. Maatwerk blijkt ook hier. Soms bleek uitsluitend een uitgebreid adviesgesprek na de intake voldoende. Dus is het werkproces inmiddels zo aangepast dat een vroegtijdige beëindiging nu uitsluitend betekent dat de klant niet succesvol uitgestroomd is.

Schaamte om hulp te zoeken

Hoe groot de financiële problemen in een huishouden ook zijn - en landelijk hebben 1,4 miljoen gezinnen hier mee te maken - het betekent zeker niet dat een inwoner direct hulp vraagt aan de gemeente. Veelal komt dit pas laat of te laat eindelijk ter sprake. De sociaal wijkteams verspreid door de stad en de klantmanagers bij Werk en Inkomen zijn belangrijke schakels in het bespreekbaar krijgen van de financiële situatie en het vervolgens samen met de klant doorpraten over verdere mogelijkheden.

Starten met een kennismakingsgesprek

Om de drempel verder te verlagen en beter te bepalen samen met de klant welke begeleiding het best passend is, kwamen de budgetcoaches zelf met advies om allereerst een kennismakingsgesprek te voeren met de klant van ongeveer 30 minuten (blijft uiteraard maatwerk) in plaats van direct een intakegesprek dat al snel 1,5 uur duurt.

Tijdens dit kennismakingsgesprek legt de coach aan de klant uit wat BooM inhoudt en wordt er een inschatting gemaakt of de klant gebaat is bij:

- uitsluitend budgetbeheer
- een coaching traject in combinatie met budgetbeheer
- een aanvraag schulddienstverlening
- andere hulpverlening (bijvoorbeeld bewind)

Als na dit eerste kennismakingsgesprek blijkt dat er een coaching traject wordt opgestart, zal de budgetcoach vervolgens een intakegesprek inplannen met de klant waarin het plan van aanpak wordt behandeld.

Naamsbekendheid

Het is belangrijk dat BooM meer naamsbekendheid krijgt zowel binnen de gemeente als ook bij de ketenpartners. BooM moet de eerste doorverwijzingsplek worden waaraan onze wijkteamleden, klantteammanagers en ketenpartners denken als zij een klant met geldzorgen hebben voor wie inzet van een vrijwilliger van bijvoorbeeld Schuldhulpmaatje of Humanitas Thuisadministratie onvoldoende oplossing biedt. Onze budgetcoaches zullen vervolgens samen met de klant en eventueel de hulpverlener inventariseren of BooM de juiste voorziening is.

Dit najaar is één van de budgetcoaches samen met een medewerker van het team Minima gestart om verdere toelichting te geven in alle teams van klantmanagers van Werk en Inkomen over de mogelijke inzet van budgetcoaching en minimaregelingen. Rondom de campagne van de gemeentelijke zorgpolis 2019 is ook in de wijkteams en in de correspondentie met de klant extra aandacht besteed aan de mogelijkheid van budgetcoaches.

Terminologie

Gaandeweg bleek dat de terminologie als 'schulden, schuldhulp' en 'aanmelding voor schulddienstverlening' eerder een afstotende werking hebben dan dat de termen klanten het gevoel geven dat ze bij de gemeente geholpen kunnen worden. Vanaf de zomer 2018 is dan ook met de flyer en in verdere correspondentie ingezet op de term 'geldzorgen' (zie bijlage 5.4).

Eenmaal in gesprek met een klant kan de budgetcoach toch samen met die klant constateren dat van problematische schulden sprake is. Veelal stemt de klant dan wel in met aanmelding voor een regulier schulddienstverleningstraject. Het samen gemaakte overzicht geeft dan ook bij de klant duidelijk inzicht dat alleen deze route uiteindelijk de problemen echt zal oplossen.

3. Conclusies

3.1 Ontwikkeling caseload

Jaarlijks is er ongeveer een zelfde aantal klanten in schulddienstverlening dat instroomt in het 3e jaar van het reguliere traject. Zij komen dan in aanmerking voor BooM. Hoewel het aantal ongeveer hetzelfde is, is er wel sprake van een verschuiving in klanttype. Er is een groeiend aandeel klanten vanuit de kwetsbare doelgroepen. Veelal zijn deze mensen al onder bewindvoering en is het realistisch om te stellen dat bewindvoering voor hen ook het passende middel is.

Als een klant in coaching wordt genomen, duurt de begeleiding gemiddeld een jaar en varieert de frequentie op basis van kunnen en ontwikkeling bij de klant.

Met name de afspraken met het team van klantmanagers Statushouders heeft voor uitbreiding van werkzaamheden voor BooM gezorgd en dat geldt ook voor een 30-tal jongeren die vanuit het project NewFuture zijn aangemeld.

De caseload neemt toe door de aanpak van klanten met zorgschulden bij het CAK. Deze schuld bij het CAK ontstaat vanuit achterstanden in het betalen van de zorgpremie en erbij horende incasso- en deurwaarderkosten. Als die achterstanden 6 maanden oplopen, meldt de zorgverzekeraar de zogeheten wanbetaler aan bij het CAK die dan premie voor uitsluitend een basisverzekering in rekening brengt bij de klant opgehoogd met een maandelijkse boete van € 25. In totaal wordt maandelijks zo € 135 betaald. Vanuit het CAK worden op basis van afspraken vanuit het Ministerie van VWS nu lijsten verstrekt aan de gemeenten over inwoners die hiervoor zijn aangemerkt. Besloten is in Haarlem allereerst de bijstandsgerechtigden hierover te benaderen. De klant wordt - uiteraard op vrijwillige basis - een budgetadvies gesprek aangeboden. In de praktijk blijken er vaak meerder schulden te zijn.

Via de bewindvoerders komen er weinig klanten over. Op dit vlak zal vooral een concrete afspraak met de Rechtbank Noord-Holland sector Bewind belangrijk worden.

Bij aanvraag van bewindvoering c.q. bij verlenging van een vijfjarige overeenkomst, moet de klant samen met de bewindvoerder naar de Rechtbank voor toekenning. In Tilburg loopt momenteel een pilot waarin bij een dergelijk aanvraag bij de Rechtbank een gemeentelijk advies moet worden toegevoegd. Dit gemeentelijk advies wordt bepaald op basis van bijvoorbeeld een budget adviesgesprek met de desbetreffende klant. Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft een wet in voorbereiding (de internetconsultatie is al afgerond) waarbij dit gemeentelijk advies verplicht gesteld gaat worden.

In het voorjaar van 2018 is al gesproken met het sectorhoofd Bewind van de Rechtbank in Alkmaar. Zij is zeer genegen om op basis van de eerste resultaten uit Tilburg, verder te praten over een pilot in Zuid-Kennemerland. Als daaropvolgend in 2020 ook de wetgeving in deze wordt aangepast, zal zowel die pilot als het vervolg zeker gaan zorgen voor toenamen van klanten in BooM.

Dit voorjaar staat een vervolgggesprek gepland met de Rechtbank om met de bevindingen en cijfers van de gemeente Tilburg verdere afspraken te maken over het verstrekken van een gemeentelijk advies bij een aanvraag c.q. verlenging van bewind.

3.2 Alle taken belegd

Na de pilotfase zijn successievelijk alle werkzaamheden verdeeld binnen het team schulddienstverlening. Het personeel wordt begeleid door de teammanager, de cijfers worden net als de andere cijfers van schulddienstverlening gemonitord door de senior. Maandelijks wordt deelgenomen door de budgetcoaches aan het brede werkoverleg en samen met de kwaliteitsmedewerker is er

maandelijks casuïstiek overleg. De kwaliteitsmedewerker schulddienstverlening onderhoudt de contacten met beschermingsbewindvoerders. De budgetcoaches zijn aangesteld op een tijdelijk contract van 2 jaar, maar voor iedereen in het team is het aanwezig zijn van de budgetcoaches en het bieden van deze vorm van dienstverlening al volledig ingeburgerd.

Voorstel is het college besluit te laten nemen om de dienstverlening BooM structureel in te bedden in het aanbod van brede schulddienstverlening van de gemeente Haarlem.

3.3 Budget voor structurele voortzetting

In de pilot was gestart met inhuurkrachten waardoor er minder capaciteit inzetbaar was dan de begrote 4 Fte. Bij de Kadernota 2017 zijn voor het meerjarig project BooM de volgende middelen beschikbaar gesteld voor de inzet van budgetcoaches:

2017	2018	2019
€ 120.000	€ 240.000	€ 240.000

Na de pilot is voor inzet van eigen personeel gekozen met een tijdelijke aanstelling van twee jaar. De groei in begeleiding van statushouders wordt momenteel opgevangen door extra inzet van een Arabischsprekende consultant schulddienstverlening. Dit is lange termijn niet wenselijk en gelet op de verwachte aanmeldingen van nieuwe statushouders in 2019 is een vacature specifiek voor een Arabischsprekende budgetcoach gesteld. Daarmee zal de formatie op volledige sterkte zijn en zal net binnen het beschikbare budget gebleven kunnen worden.

Voor het structureel inzetten van budgetcoaches vanaf 2020 kunnen de in het coalitieakkoord beschikbaar gestelde middelen voor aanpak van schulden aangewend.

3.4 BooM loont voor de klant en voor de gemeente

De eerste resultaten tonen aan dat BooM van toegevoegde waarde is in de dienstverlening van de gemeente. Maar er is nog 'werk aan de winkel'. Uit de bevindingen van het project 'ik doe mee'² blijkt dat er binnen de bijstandsgerechtigde klantengroep een groep is voor wie nu geldt dat ze door schulden een tijdelijke niet-overbrugbare afstand tot de arbeidsmarkt hebben. Een nadere inventarisatie van de 60% van alle uitkeringsgerechtigden die momenteel geen overbrugging tot de arbeidsmarkt heeft, is nodig om die bijstandsgerechtigden in kaart te brengen bij wie schulden de bepalende belemmering vormen. Dat is immers een belemmering waaraan gewerkt kan worden. Allereerst met inzet van de budgetcoach om overzicht in de financiën, achterstanden en betalingsregelingen te krijgen en vervolgens om samen met de klant inzicht te krijgen en een realistisch plan uit te werken. Aanmelding bij schulddienstverlening kan dan noodzakelijk blijken.

Voorstel is om te starten met de inventarisatie van klanten met zorgschulden bij het CAK en in te zetten op een driegesprek van de klantmanager Werk & Inkomen en de budgetcoach met de uitkeringsgerechtigde. De belemmeringen die de financiële problematiek met zich mee brengen, kunnen dan gezamenlijk besproken worden en vervolgens kunnen er afspraken gemaakt worden om via de budgetcoaching tot oplossingen te komen. Schulden zijn niet direct afbetaald, maar als de betaling van vaste lasten en het regelen van haalbare afbetaling is geregeld, zijn de kopzorgen weg en is er ruimte om aan participatie en re-integratie te werken.

² <https://gemeentebestuur.haarlem.nl/Vergaderingen/Commissie-samenleving/2018/01-november/19:15/21-10-uur-Tussentijdse-effectrapportage-project-ik-doe-mee-FR>

4. Vervolgacties

Op basis van voortschrijdend inzicht en deze evaluatie zijn de volgende acties al in gang gezet aangezien het project BooM door zal lopen tot en met december 2019.

4.1 Bereik dienstverlening BooM verder verhogen

Verder investeren in de communicatie over BooM is nodig om de naamsbekendheid en daarmee het aantal nieuwe aanmeldingen van klanten te vergroten. Belangrijk hierbij is om over 'geldzorgen' te spreken en niet te praten over 'aanmelding bij schulddienstverlening'. Naast gène roept ook de term 'schulddienstverlening' veelal weerstand op waardoor huishoudens met achterstanden c.q. schulden eerder geneigd zijn de kop weer in het zand te steken in plaats van een helpende hand beet te pakken. BooM is een vrijwillige keuze die voor minima kosteloos is. Belangrijk dus om deze helpende hand goed kenbaar te maken.

Vooraf via de Sociaal Wijkteams zal gelet op aantal huishoudens in financiële problemen, meer doorverwijzing naar BooM moeten komen. Hiervoor zijn nadere afspraken gemaakt.

Ook zijn er nadere afspraken gemaakt om bijstandsgerechtigden met geldzorgen door te verwijzen naar BooM. Hiervoor werken de budgetcoaches nauw samen met de klantmanagers Werk en Inkomen. Er is een instructie opgesteld (zie bijlage 5.5) waardoor de klantmanagers eenvoudig eventuele financiële problemen kunnen herkennen en zij dit vervolgens laagdrempelig met de klant kunnen bespreken. Waar mogelijk wordt dan direct een afspraak bij de budgetcoach voor kennismaking ingepland.

De aanpak van achterstanden en schulden bij de bijstandsgerechtigden is van groot belang omdat financiële problemen nu eenmaal een belemmering vormen voor participatie.

Daarnaast zullen er verdere gesprekken met beschermingsbewindvoerders in de regio moeten plaatsvinden om ook daadwerkelijk invulling te gaan geven aan de afspraken vastgelegd in de overeenkomsten.

4.2 Nadere afspraken Rechtbank Noord-Holland sector bewind

In 2018 hebben de projectleiders een overleg gehad met de Rechtbank Noord-Holland sector bewind over BooM. Wij willen BooM actief bij de Rechtbank onder de aandacht brengen als alternatieve voorliggende voorziening voor beschermingsbewind.

Streven is dat klanten alvorens zij doorverwezen worden naar beschermingsbewind eerst worden aangemeld voor een budgetadviesgesprek bij de gemeente Haarlem. De budgetcoach beoordeelt vervolgens of een coaching traject in combinatie met budgetbeheer voldoende is, of dat de klant beter gebaat is bij beschermingsbewind. De coach geeft vervolgens het zogeheten gemeentelijk advies aan de Rechtbank Noord – Holland over de meeste passende vorm van ondersteuning voor de klant in kwestie. Hetzelfde geldt voor de situatie als een klant het bewind wil opheffen en hier tegenover een negatief advies staat van de beschermingsbewindvoerder. BooM kan in dergelijke situaties uitkomst bieden door middels een vrijblijvend intakegesprek een second opinion te geven over de klant in kwestie aan de Rechtbank. Ons gezamenlijk belang is immers dat de klant niet terugvalt in de financiële problemen en we te maken krijgen met recidive. Met de resultaten van een dergelijke pilot in Tilburg gaan we in 2019 hernieuwd in gesprek bij de Rechtbank.

4.3 Intensievere samenwerking met het RIBW

Besloten is om per 1 maart 2018 te starten met een pilot traject van 10 klanten die momenteel woonachtig zijn in een RIBW-instelling maar op zeer korte termijn zelfstandig gaan wonen via de

contingentregeling. Aan hen wordt BooM kosteloos aangeboden om zo de laagdrempeligheid om deel te nemen aan deze pilot te vergroten. De pilot heeft als voordeel dat hiermee onderzocht kan worden of BooM een passender alternatief is voor deze klanten in plaats van instroom naar beschermingsbewind. Op deze manier kan er mogelijk op de kosten voor beschermingsbewind vanuit bijzondere bijstand worden bezuinigd in de (nabije) toekomst. De eerste klanten zijn in begeleiding, maar deze pilot en er bijhorende evaluatie zal pas in 2019 afgerond worden.

4.4 Samenwerking met Humanitas Thuisadministratie

In september 2018 zijn er afspraken gemaakt met Humanitas Thuisadministratie Zuid-Kennemerland. Humanitas heeft steeds vaker klanten in het Thuisadministratie programma die ondanks begeleiding van 6 tot 12 maanden niet naar een voldoende niveau van zelfredzaamheid doorgroeien. Het betreft veelal ouderen. Humanitas ondersteunt slechts een tijdelijke periode; de begeleiding stopt na gemiddeld een jaar.

Er is afgesproken dat klanten met inkomen tot 120% van de bijstandsnorm uitgenodigd worden voor een budgetadviesgesprek. Dit gesprek kan desgewenst thuis bij de klant worden gevoerd. Vervolgens wordt preventief langdurig budgetbeheer opgestart.

Tijdens het budgetadviesgesprek zal de vrijwilliger van de Thuisadministratie aanwezig zijn om te zorgen voor een warme overdracht. Deze vrijwilliger zal samen met de klant voorafgaand aan het gesprek inventariseren of er beroep gedaan kan worden op het eigen netwerk van familieleden, vrienden en/of burens die bereid zijn om structureel een oogje in het zeil te houden zodat o.a. de post geopend wordt. Immers, voor het goed kunnen uitvoeren van het budgetbeheer is het noodzakelijk dat de klant rekeningen naar de gemeente opstuurt.

Als de klant hiervoor niet kan terugvallen op het eigen netwerk, is verwijzing voor structurele begeleiding naar Schuldhulpmaatje een mogelijkheid.

Als naar aanleiding van het budgetadviesgesprek blijkt dat enkel budgetbeheer niet voldoende is, kan doorverwezen worden naar beschermingsbewind.

Afgesproken is te starten met een pilot van vijf klanten en in de zomer van 2019 te evalueren.

5. Bijlagen

5.1 Ondernomen stappen in pilotfase BooM

- Werkproces BooM beschreven
- Mailbox BooM geopend: budgetcoaching@haarlem.nl
- BooM ingeregeld in Allegro
- Plan van aanpak BooM en budgetcoachingsovereenkomst opgesteld en laten toevoegen aan Allegro
- Brievenboek BooM gemaakt en laten toetsen op B1-niveau, zie Smart Documents
- Zelfredzaamheidsmatrix van het Nibud en de Brug naar Zelfredzaamheid van Platform 31 toegepast in het werkproces van BooM
- Selectie gemaakt van bestaande klanten van Schulddienstverlening die enkel in budgetbeheer zitten en overleg gepleegd met desbetreffende consultants of deze klanten geschikt zijn voor BooM
- Selectie gemaakt van bestaande klanten van Schulddienstverlening over het jaar 2017 die naar het laatste jaar van de schuldregeling overgingen en overleg gepleegd met desbetreffende consultants of deze klanten geschikt zijn voor BooM
- Overzicht gedraaid van alle klanten Schulddienstverlening en gefilterd op potentiële BooM klanten
- Inwerken drie budgetcoaches o.b.v. het werkproces
- Intakes verdeeld over budgetcoaches enkel bestaande klanten in enkel budgetbeheer of budgetbeheer i.c.m. schuldregeling derde jaar
- Maandelijks werk- en casuïstiekoverleg met budgetcoaches
- Maandelijks cijfers BooM bijhouden
- Presentatie BooM aan het RIBW en samenwerking opgezocht met als resultaat de RIBW-pilot
- Presentatie BooM gegeven aan Sociaal Wijkteam Haarlem Noord - Noord
- Samenwerking BooM opgezocht met beschermingsbewindvoerder BIS Diensten
- Presentatie BooM gegeven aan Sociaal Wijkteam Zandvoort
- Samenwerking BooM opgezocht met beschermingsbewindvoerder Amana Bewindvoering
- BooM live op website www.haarlem.nl/schulddienstverlening en aanmelden nieuwe klanten mogelijk
- Samenwerking BooM opgezocht met beschermingsbewindvoerder Stichting Budget
- Samenwerking BooM opgezocht met Novaluta Bewindvoering
- Vacature budgetcoaches intern laten plaatsen voor werving interne kandidaten
- Samenwerking BooM opgezocht met Vaneker Finance Bewindvoering
- Nieuwe rapportages BooM gemaakt en toegevoegd aan Allegro (tussenevaluatie rapportage, eindevaluatie rapportage, nazorgtraject rapportage) en plan van aanpak BooM aangepast n.a.v. evaluatie met budgetcoaches
- Presentatie BooM gegeven tijdens netwerkbijeenkomst georganiseerd door de gemeente Haarlem voor alle leden van de sociale wijkteams Haarlem/Zandvoort en ketenpartners (Stem in de Stad, vluchtelingenwerk, RIBW, CJG).
- Besloten dat BooM kosteloos blijft voor alle klanten met Haarlem- en ZandvoortPas en dit laten vastleggen op website en in de budgetcoachingsovereenkomst
- Twee nieuwe budgetcoaches aangenomen (interne kandidaten) per 1 mei 2018 en per 1 juni 2018
- Presentatie BooM gegeven aan alle klantmanagers van Werk en Inkomen
- Flyer ontwikkeld
- Samenwerking met Beaufin Bewindvoering
- Aanmelding via website gemeente Haarlem mogelijk gemaakt en op websites van beide gemeenten informatie geplaatst over BooM

5.2 Gemeentelijke initiatieven op terrein van beschermingsbewind

Deventer:

In januari 2017 stopte Deventer met het vergoeden van beschermingsbewind uitgevoerd door commerciële aanbieders. Vanuit de gemeente werd wel gratis bewindvoering aangeboden aan inwoners met een laag inkomen. Bewindvoerders hebben hierover een rechtszaak aangespannen. De rechter heeft de zaak voorgelegd aan de Autoriteit Consument & Markt (ACM). De ACM heeft de gemeente hierop teruggefloten op de volgende gronden: 'Voor overheden gelden speciale regels wanneer zij commerciële activiteiten ontplooiën. Deze regels staan in de Wet Markt en Overheid en zorgen ervoor dat de overheid niet oneerlijk concurreert met een bedrijf. De ACM houdt toezicht op deze regels.' Deventer heeft zijn beleid na deze uitspraak van december 2017 teruggedraaid en heeft bij de ACM aangegeven dat de gemeente nieuw beleid voorbereidt om de uitgaven uit de bijzondere bijstand te beperken dat wel in lijn is met de Wet Markt en Overheid.

Enschede:

Deze gemeente vroeg een aanvrager van bijzondere bijstand om het verzoekschrift tot onderbewindstelling bij de rechtbank op te vragen om de noodzaak van onderbewindstelling inhoudelijk te kunnen beoordelen en te kijken of ook een alternatieve goedkopere adequate oplossing mogelijk is. Toen dit niet werd geleverd werd de aanvraag buiten behandeling gesteld (afgewezen). Hierop is bezwaar ingediend door de aanvrager. De rechtbank en de Centrale Raad van Beroep (CRvB) gaven de aanvrager gelijk. Enschede onderzoekt hiernaast de mogelijkheden om onder de betaalde bewindvoerders uit te komen door een deel van het werk door vrijwilligers te laten doen.

Groningen:

Bewindvoering door de Groningse Kredietbank is nu gratis voor inwoners met een laag inkomen (tot 120% van de bijstandsnorm). Aanvragen voor bijzondere bijstand ter vergoeding van particuliere bewindvoering worden afgewezen. De gemeente heeft beschermingsbewind aangemerkt als activiteit die in het algemeen belang buiten de wet markt en overheid valt.

Het Landelijk Overleg van Bewindvoerders, Curatoren en Mentoren, de Vereniging van Wettelijke Vertegenwoordigers en Bewindvoerderskantoor hebben bij de Autoriteit Consument & Markt (ACM) bezwaar gemaakt tegen de afwijzing van hun eerdere verzoek bij de ACM om handhavend op te treden tegen de gemeente Groningen. Het is afwachten hoe de ACM gaat reageren, want deze stelde immers recent nog, dat de gemeente Deventer inwoners met een laag inkomen de keuze moet blijven geven tussen een particuliere bewindvoerder of een bewindvoerder van de gemeente en dus ook de kosten voor particuliere bewindvoerders moet blijven vergoeden vanuit de bijzondere bijstand.

Tilburg:

Inwoners met problematische schulden krijgen vanaf 1 maart 2018 niet langer standaard beschermingsbewind als dit wordt aangevraagd bij de Rechtbank. Gemeente Tilburg en de Rechtbank Zeeland – West-Brabant startten samen een proef, die loopt van 1 maart tot 1 oktober 2018. Tijdens de proefperiode kijken inwoner, bewindvoerder en een medewerker van de gemeentelijke schuldhulpverlening wat de meest passende dienstverlening is. Met de pilot maken Tilburg en de Rechtbank werk van het plan uit het regeerakkoord om gemeenten adviesrecht te geven bij de gerechtelijke procedure rondom beschermingsbewind. Deze pilot is ook opgenomen in de handreiking 'Samenwerken bij instroom in beschermingsbewind' van Platform 31.

5.3 Intentieverklaring voor samenwerking BooM & Beschermingsbewind

In september 2017 is het team Schuldienstverlening van de gemeente Haarlem gestart met project Budgetondersteuning op Maat (BooM). Doel van dit project is om klanten die hiertoe in staat zijn intensief te coachen naar duurzame, financiële zelfredzaamheid. Het motto van BooM is ondersteunen

waar nodig en loslaten zodra het kan. In de samenwerking met beschermingsbewindvoerders biedt BooM dit alternatief aan voor klanten waarvoor beschermingsbewind een te zware maatregel is. Het bevorderen van de (financiële) zelfredzaamheid is een gedeelde verantwoordelijkheid van zowel de klant, de beschermingsbewindvoerder als de gemeente Haarlem. Onderdeel van het bevorderen van de (financiële) zelfredzaamheid is toewerken naar mogelijke opheffing van de onderbewindstelling. Uiteraard blijft er ook een doelgroep bestaan waarvoor onderbewindstelling de meest passende maatregel is. Deze doelgroep zal de gemeente Haarlem actief blijven doorverwijzen naar beschermingsbewindvoering.

Gezamenlijk hebben we gesproken over onze visie op beschermingsbewindvoering en hoe we de samenwerking tussen BooM en beschermingsbewindvoerders kunnen versterken. Met deze intentieverklaring willen we de samenwerkingsafspraken concreet vastleggen.

1. Rollen en verantwoordelijkheden

We bevragen eenieder op elkaars taken en verantwoordelijkheden en nemen de rol van de ander niet over. We vullen elkaar aan. De budgetcoach adviseert de beschermingsbewindvoerder over het afbouwen van het beschermingsbewind en de te ondernemen stappen. De budgetcoach heeft hierover de regie.

2. Proces indien nog geen bewindvoerder bekend

We streven naar de minst zware maatregel die recht doet aan de klantsituatie. Hierbij stimuleren we zoveel mogelijk de (financiële) zelfredzaamheid van de klant.

3. Proces indien onderbewindstelling is uitgesproken

De beschermingsbewindvoerder meldt potentiële klanten aan via het aanvraagformulier Budgetondersteuning op Maat, te vinden op de website www.haarlem.nl/schulddienstverlening. De budgetcoach neemt contact op met de beschermingsbewindvoerder voor klantinformatie en het maken van een afspraak.

Klant wordt samen met de beschermingsbewindvoerder uitgenodigd voor een intakegesprek bij de budgetcoach. De beschermingsbewindvoerder is bij het intakegesprek aanwezig om te zorgen voor de juiste afstemming.

4. Proces budgetcoaching traject en onderbewindstelling

Tijdens het intakegesprek maakt de budgetcoach de inschatting of BooM een geschikt traject is en adviseert klant en beschermingsbewindvoerder hierover.

De beschermingsbewindvoerder wordt gedurende het coaching traject door de budgetcoach nauw op de hoogte gehouden over de voortgang van de coaching. Onderlinge, wederzijdse afstemming tussen budgetcoach en beschermingsbewindvoerder is noodzakelijk om de coaching te doen slagen.

Bij het opstarten van een coaching traject in het kader van BooM tekent de klant een budgetcoachingsovereenkomst. De bewindvoerder ontvangt een kopie van deze overeenkomst.

Bij het opstarten van een coaching traject in het kader van BooM stelt de budgetcoach een plan van aanpak op. In dit plan van aanpak worden o.a. de gewenste doelstellingen geformuleerd en een inschatting gemaakt van de duur van het coaching traject. De klant tekent het plan van aanpak voor akkoord en de beschermingsbewindvoerder krijgt hiervan een kopie.

Gemaakte afspraken tussen budgetcoach en klant worden na ieder coachingsgesprek vermeld op een afsprakenformulier dat door beide partijen wordt ondertekend. De beschermingsbewindvoerder ontvangt van de budgetcoach een kopie van dit afsprakenformulier na elk coachingsgesprek.

De budgetcoach adviseert de beschermingsbewindvoerder over de te ondernemen stappen als het gaat om het afbouwen van het bewind.

Uitgangspunt is om het advies tot opheffen van het bewind aan te beschermingsbewindvoerder te geven na een budgetcoaching traject van circa drie maanden. Uiteraard blijft dit maatwerk en gebeurt dit in overeenstemming met de beschermingsbewindvoerder.

Na het opheffen van het bewind zal het coaching traject bij de gemeente Haarlem doorlopen. De duur blijft maatwerk en is afhankelijk van de leerbaarheid van de klant. Belangrijkste is dat klanten niet opnieuw in de financiële problemen komen en leren om duurzaam, zelfstandig hun financiën te beheren.

Na het positief afronden van een coaching traject in het kader van BooM wordt een nazorgtraject opgestart. De budgetcoach nodigt de klant drie maanden na een geslaagd coaching traject uit voor een nazorggesprek. Tijdens dit nazorggesprek wordt geëvalueerd of de klant de afgelopen drie maanden zelfstandig de eigen financiën heeft kunnen beheren zonder dat er nieuwe achterstanden zijn ontstaan. Ook wordt bekeken of de klant nog ondersteuning nodig heeft op het gebied van budgetcoaching en indien van toepassing doorverwezen naar ketenpartners. Een jaar na een geslaagd coaching traject wordt de klant telefonisch benaderd door de budgetcoach in het kader van nazorg om te evalueren hoe het gaat.

5. Communicatie

De budgetcoach houdt de beschermingsbewindvoerder onverwijld op de hoogte van de voortgang van het coaching traject en de gemaakte afspraken.

Zowel de budgetcoach als de beschermingsbewindvoerder houden elkaar onverwijld op de hoogte bij wijzigingen in de klantsituatie.

De budgetcoach heeft een rechtstreeks telefoonnummer en e-mailadres die bekend wordt gemaakt bij de beschermingsbewindvoerder.

Voor algemene vragen kan gemaild worden naar budgetcoaching@haarlem.nl.

6. Samenwerking en evaluatie

We streven naar een jaarlijkse evaluatie van de invulling van deze intentieverklaring en de onderlinge samenwerking. De gemeente draagt de verantwoordelijkheid voor het evaluatiemoment.

7. Afstemming

De beschermingsbewindvoerders met wie Schulddienstverlening in het kader van deze intentieverklaring een samenwerking aangaat, komen op de doorverwijzingslijst te staan.

Deze lijst is bekend bij de collega's van Schulddienstverlening die ook actief werkzaam zijn in de sociaal wijkteams. De gemeente Haarlem speelt een actieve rol in het beheren van de lijst met beschermingsbewindvoerders die de afspraken die in deze intentieverklaring zijn opgenomen, nakomen.

8. Vast aanspreekpunt bij de gemeente Haarlem

De gemeente Haarlem draagt zorg voor een vast aanspreekpunt rondom deze intentieverklaring.

Voor akkoord: d.d.:

Gemeente Haarlem, afdeling SMSR

Naam:

Functie:

Bewindvoerder:

Naam:

Adres:

5.4 Flyer Geldzorgen?

Geldzorgen? Vraag hulp bij Budgetondersteuning op Maat (BooM)

Vindt u het moeilijk met geld om te gaan? Staat u onder beschermingsbewind? Of zit u in een regeling voor schulden? En wilt u liever zelf meer controle hebben over uw geldzaken? Budgetondersteuning op Maat (BooM) is misschien een oplossing voor u. Met BooM krijgt u weer grip op uw geld!

Wat is BooM?
Budgetondersteuning op Maat is een hulpmiddel om weer baas over eigen portemonnee te worden. Dat doet u samen met een budgetcoach. De coach bespreekt met u wat u moeilijk vindt. Samen bekijkt u bijvoorbeeld hoeveel u per maand kunt uitgeven. Hoe u weer kunt sparen en op welke regelingen en toeslagen (bijvoorbeeld huurtoeslag) u eventueel recht heeft. De budgetcoach kan u ook helpen om betalingsregelingen af te spreken met uw schuldeisers.

BooM wil dat u met persoonlijke begeleiding van de budgetcoach weer vertrouwen krijgt in het zelf beheren van uw geld. Zonder dat u nieuwe schulden maakt.

Wie kan meedoen aan BooM?

- U woont in Haarlem of Zandvoort en heeft recht op de Haarlem- of ZandvoortPas
- U bent 18 jaar of ouder

Meedoen aan BooM is gratis!
Met de budgetcoach onderzoekt u wat u wél kan leren. Budgetondersteuning is altijd afgestemd op uw eigen situatie!

Aanmelden voor BooM
Wilt u meedoen? Inschrijven kan via de website www.haarlem.nl/schulddienstverlening. Vul het aanvraagformulier Budgetondersteuning op Maat in. Eén van de coaches maakt met u een afspraak.

Heeft u vragen over BooM?
Bel dan naar 14 023 op werkdagen tussen 9.00 uur en 16.30 uur en vraag naar een budgetcoach, of stuur een mail naar budgetcoaching@haarlem.nl.

Maak gebruik van onze hulp!

5.5 Tips & Tricks: hoe herken je geldzorgen bij klanten?

Algemeen:

Vraag je klanten of het ze lukt om rond te komen of dat ze geldzorgen hebben. Praat *niet* over schulden of schulddienstverlening. Je kunt ook vragen:

- of ze achterstanden in betalingen hebben
- of ze afbetalingsregelingen hebben.

De volgende aanvullende vragen kun je stellen als je het vermoeden hebt dat de klant geldzorgen heeft:

- Heeft klant het gevoel rond te kunnen komen?
- Heeft klant overzicht in de inkomsten en uitgaven?
- Heeft klant stress van de financiën?

Bied je klant aan om direct een afspraak voor een kennismakingsgesprek te maken met iemand die je hierbij kan helpen, de budgetcoach van de gemeente.

- Maak direct een afspraak door te bellen met Lisette van de administratie: 023 511 4103 / 06 4300 1039
- Zeg tegen de klant dat er een brief volgt met de bevestiging van de afspraak.
- Stel klant gerust.

Heb je zelf nog vragen? Neem contact op met de budgetcoach van de gemeente!

Bel: 023 511 5128

Mail: budgetcoaching@haarlem.nl

Wat helpt in gesprek met klant om de geldzorgen bespreekbaar te maken?

Bekijk naar welk bankrekeningnummer de uitkering wordt overgemaakt:

- De uitkering van de klant wordt gestort op rekeningnummer NL 55 BNGH 028 50 45 989. Dit is het nummer van team Schulddienstverlening van de gemeente Haarlem.

Dit betekent dat het inkomen van de klant wordt beheerd door team Schulddienstverlening

•

Als er inkomen is (naast de uitkering), bekijk dan die inkomensspecificatie(s)

- Op de inkomensspecificaties zie je dat er een bedrag wordt ingehouden en wordt overgemaakt naar een derde rekening; bijvoorbeeld naar de rekening van team Schulddienstverlening van de gemeente Haarlem NL55 BNGH 028 50 45 989 of naar een gerechtsdeurwaarder.

De bankafschriften van een klant kunnen je veel vertellen over de financiële situatie van je klant. Denk daarbij aan de volgende punten:

- Worden de vaste lasten betaald door de klant? Onder vaste lasten wordt verstaan de maandelijkse huur of hypotheek, zorgverzekering, energie en water. Zo, niet wie betaalt die dan wel?
- Klant neemt met regelmaat geld op van spaarrekening en stort dit naar bankrekening;
- De klant neemt met regelmaat een (hoog) bedrag op;
- Op de bankafschriften zie je met regelmaat storno's van incasso's;
- Er vindt maandelijks een inhouding door het CAK plaats op het inkomen van de klant;
Dus klant had minimaal 6 maanden achterstand in zorgpremie-betaling en betaalt nu voor alleen de basiszorgverzekering plus een boete van € 33,52 per maand.
- Of: je ziet dat er maandelijks een bedrag naar het CAK wordt overgemaakt;
- Er wordt maandelijks een terugkerend bedrag overgemaakt naar een gerechtsdeurwaarder (betalingsregeling);
- Er zijn afschrijvingen naar gerechtsdeurwaarders;
- Maandelijks keren dezelfde afschrijvingen / incasso's naar een bank (lening) of consumptiebedrijven (Wehkamp) terug;
- Er wordt debetrente geïncasseerd;
Dit betekent dat klant een roodstandmogelijkheid heeft op de rekening en dat is een risico bij gering inkomen.

Let op de toeslagen voor bijvoorbeeld huur of zorg

- Op de bankafschriften is niet te zien dat de klant huur- of zorgtoeslag ontvangt, terwijl hij hier wel recht op heeft.
Dit kan betekenen dat er beslaglegging is of dat klant die toeslag niet aanvraagt. Dat laatste moet dan geregeld worden. De budgetcoach zal daar bij helpen.

Dit is een uitgave van gemeente Haarlem,
15 mei 2019

Tekst: Corinne Visser, Denise Lemmens
Afdeling: SMSR,

Postbus 511
2003 PB Haarlem
Tel. 14 023

haarlem.nl