

Inhoudsopgave

	pagina
Beschrijving van de interventie	2
1. Probleemanalyse	4
Het probleem	
Onderliggende factoren van het probleem	
2. Gewenste situatie	7
3. Doel van de interventie	7
4. Doelgroep	8
5. Context	8
6. Aanpak en componenten van de interventie	9
7. Werkzame bestanddelen en/of theoretische basis	10
8. De te verwachten effecten	11
9. Betrokkenen	12
Literatuurlijst	13
Bijlage 1 Overeenkomst budgetbeheer	14
Bijlage 2 Overeenkomst budgetbeheer nieuwe versie	18
Bijlage 3 Afsprakenkaart	21

Korte beschrijving van de interventie

Wanneer cliënten een traject budgetbeheer aangaan bij Kwintes tekenen zij de 'overeenkomst budgetbeheer' (bijlage 1). Momenteel wordt deze overeenkomst niet door cliënten gelezen en dient deze alleen een juridisch doel. Door middel van deze interventie wordt de overeenkomst zo veel als mogelijk aangepast (bijlage 2) en wordt er een aantrekkelijke 'afsprakenkaart' (bijlage 3) bijgevoegd. De verwachting is dat deze wel gelezen wordt door cliënten. De budgetcoach kan deze gebruiken voor het maken van afspraken, het bevestigen en herhalen van deze afspraken en het motiveren van cliënten zich aan deze afspraken te houden. Dit geeft meerwaarde in de communicatie met cliënten en houdt rekening met effecten van stress die de cliënt kan ervaren.

In deze planevaluatie worden de begrippen budgetbeheer en budgetcoaching gebruikt.

- Budgetbeheer is het feitelijk beheren van de inkomsten en uitgaven van een cliënt.
- Budgetcoaching is het begeleiden van een cliënt naar een gezonde financiële situatie en zoveel mogelijk financiële zelfredzaamheid. Hierbij wordt met de cliënt gezocht naar een passende oplossing voor schulden, verandering van het bestedingspatroon en het aanleren van vaardigheden.

De budgetcoach van Kwintes kan beide trajecten bieden aan een cliënt. Vaak zal er een combinatie nodig zijn. Soms is echter een van beide trajecten voldoende.

1. Probleem analyse

Het probleem: de 'overeenkomst budgetbeheer' wordt niet gelezen door cliënten.

Een traject budgetcoaching bij Kwintes begint met een intake gesprek (indien nodig meerdere).

Hierin wordt besproken waarom een cliënt zich aanmeldt en wat hij hoopt te bereiken.

Budgetbeheer kan een middel zijn om dit doel te bereiken. Als in overleg met de cliënt besloten is dat budgetbeheer nodig is, gaat de cliënt daarvoor een vrijwillige overeenkomst aan met de budgetcoach. In deze overeenkomst staan alle rechten en plichten die van toepassing zijn op de uitvoer van het budgetbeheer. Het probleem is dat de meeste cliënten de overeenkomst niet blijken te lezen en deze ongezien tekenen. Daarom bespreken de budgetcoaches de inhoud van de overeenkomst nu meestal kort met de cliënt. Maar regelmatig vindt een cliënt dat ook niet nodig en wordt de inhoud niet besproken.

Budgetbeheer is dus geen doel op zich maar wordt ingezet als een (tijdelijk) middel binnen het coachingstraject op weg naar financiële zelfredzaamheid. Hierbij blijft de cliënt verantwoordelijk voor zijn geldzaken. In de overeenkomst wordt een aantal afspraken gemaakt tussen de budgetcoach en de cliënt voor een goed verloop van het beheer. Tevens staat erin wat budgetcoach en cliënt van elkaar kunnen verwachten. Budgetbeheer en de bijbehorende afspraken hebben als doel rust te creëren voor de cliënt. Door tijdelijk beheer en het samenwerken in het behandelen van post en omgaan met schuldeisers kan de ergste stress van cliënten afnemen. Het is dus belangrijk dat de cliënt op de hoogte is van de afspraken en zich hieraan houdt.

Het uiteindelijke doel is de cliënt te motiveren en te helpen actief aan de slag te gaan met zijn financiële situatie. En toe te werken naar zoveel mogelijk financiële zelfredzaamheid. Hierbij zal de cliënt gaan toewerken naar een gedragsverandering.

Het probleem bij het gebruik van de huidige overeenkomst is dat:

- De cliënten lezen het niet en zijn daarom niet op de hoogte van de afspraken, rechten en plichten.
- Het gebruik van de huidige overeenkomst lijkt cliënten niet te activeren, maar zet hen juist in een passieve, afhankelijke rol. Iemand anders moet hen immers vertellen wat er in de overeenkomst staat.
- Cliënt wordt bevestigd in zijn onvermogen, in plaats van in zijn kracht. Probleem hierbij is dat de cliënt de neiging kan hebben alle regie los te laten en over te dragen aan de budgetcoach.
- Een cliënt kan te veel verwachten van de budgetcoach. Als de cliënt verwacht dat de budgetcoach al zijn financiële problemen gaat oplossen en vervolgens achterover leunt, moet dit besproken worden want anders kan dit problemen geven in de loop van het traject.
- Op dit moment verdwijnt een getekende overeenkomst in het dossier en wordt deze er niet bij gepakt in een later stadium om de afspraken te herhalen. De overeenkomst wordt getekend, opgeslagen in het dossier en aan de cliënt meegegeven.

Onderliggende factoren: waarom wordt 'overeenkomst budgetbeheer' niet gelezen?

Om te analyseren waarom de overeenkomst niet wordt gelezen door cliënten moeten een aantal factoren die invloed hebben op de cliënt geanalyseerd worden.

Het document

De overeenkomst is niet goed leesbaar en onaantrekkelijk voor cliënten. De overeenkomst bestaat uit vier pagina's tekst. Er worden 18 punten beschreven in een klein lettertype. De laatste pagina bevat de 'algemene voorwaarden budgetbeheer' van de NVVK met nog eens 19 punten. De lay-out nodigt niet uit tot lezen en geeft geen overzicht.

Competenties

Bij het gebruik van alle schriftelijke communicatie zal rekening gehouden moeten worden met de competenties van cliënten. Bij Kwintus wordt een zeer diverse doelgroep begeleid met allerlei problematieken. De manier waarop de huidige overeenkomst is geschreven houdt geen rekening met bv laaggeletterdheid, cliënten die niet goed Nederlands spreken, cliënten met een concentratieprobleem (bv ADHD), cliënten met een licht verstandelijk beperking.

Stress

Uit onderzoek blijkt dat veel mensen (te) lang wachten met hulp zoeken bij financiële problemen (Schonewille, Weijers 2019). De kans is groot dat een cliënt bij aanmelding al lange tijd kampt met armoede, schulden en tekort aan geld. Dit kan behoorlijk veel stress geven. Als deze stress lange tijd aanhoudt kan dit effect hebben op het gedrag van cliënten.

Deze effecten worden veroorzaakt door een aantal processen. In het boek 'Schaarste' wordt beschreven dat gebrek aan bv geld zo'n bezit neemt van het denken, dat er geen ruimte meer is voor andere dingen. Door schaarste is iemand gefocust op dat waar direct gebrek aan is. Hierdoor wordt de bandbreedte, de ruimte die mensen in hun hersenen hebben om informatie te kunnen verwerken, zwaar belast (Mullainathan, Shafir, 2013). Kort gezegd kan iemand in armoede alleen maar denken aan 'die bepaalde rekening die betaald moet worden' en heeft daardoor geen aandacht en focus voor het lezen van een brief. Door langdurige schaarste ervaren mensen ook een gevoel van stress. Langdurige, chronische stress zal de bandbreedte nog extra belasten, maar heeft ook invloed op het doelgerichte gedrag. Voor het bereiken van doelen heeft iemand bepaalde vaardigheden nodig, ook wel genoemd executieve functies. Voorbeelden van executieve functies zijn

- aandacht kunnen richten, vasthouden, verdelen en loslaten
- Activiteiten opstarten
- Flexibel zijn als zaken veranderen
- Plannen
- Organiseren
- Emoties reguleren
- Werkgeheugen gebruiken
- Een reëel zelfbeeld vormen (weinig vertrouwen in eigen kunnen)

(Jungmann, Wesdorp, Madern, 2020)

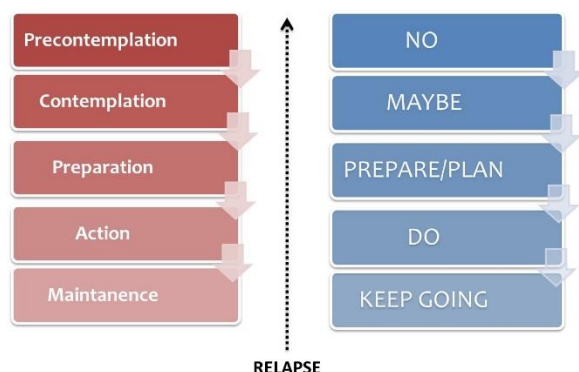
Door chronische stress worden deze functies als het ware 'on hold' gezet, terwijl juist deze functies zo belangrijk zijn om uit de stressvolle situatie te kunnen komen.

De effectiviteit van het coachingstraject kan vergroot worden door rekening te houden met deze effecten van stress. Dit wordt stress-sensitieve dienstverlening genoemd (Jungmann, Wesdorp, Madern, 2020.) Alle communicatie moet bijvoorbeeld duidelijk en simpel zijn en regelmatig herhaalt worden. Tevens is het belangrijk activerende elementen toe te voegen. Cliënten hebben motivatie van buitenaf nodig om in actie te kunnen komen. Budgetbeheer kan goed passen binnen de stress-sensitieve hulpverlening. Het kan voor rust en stabiliteit in de financiën (geldrust) zorgen. Hierdoor kan de stress verminderd worden en ervaart de cliënt meer mentale ruimte voor het werken aan zijn problemen.

Fases van gedragsverandering

De cliënt komt naar de intake en heeft daarmee een eerste stap gezet om iets te doen aan zijn financiële problemen. Om uiteindelijk tot een stabiele financiële situatie te komen, zal de cliënt moeten werken aan een gedragsverandering. Deze verandering kent een verloop dat kan worden onderverdeeld in vijf fasen (Prochaska, Johnson, Lee 1998)

Transtheoretical Model Stages of change



In de eerste fase (ontkenning) is iemand zich nog niet bewust dat hij misschien wel een probleem heeft. Bij de tweede fase (erkenning) is iemand zich ervan bewust dat hij een probleem heeft en hier zelf verantwoordelijk voor is. Hij wil wel veranderen maar weet niet hoe, en of hij dat kan. Vervolgens gaat iemand in de derde fase (verkenning) plannen maken om echt iets aan het gedrag te gaan doen. In fase vier (Actie) wordt er actie ondernomen om ook echt iets te veranderen. Tenslotte zal in fase vijf (volhouden) het gedrag een gewoonte moeten gaan worden. Deze verandering verloopt meestal niet lineair. In alle fasen is terugval mogelijk.

Bij het maken en gebruiken van een interventie moet deze worden afgestemd op de fase van gedragsverandering. Dit verhoogt de effectiviteit van de interventie (Bartelink 2013). Cliënten die voor een intakegesprek komen zullen zich bevinden in de eerste of tweede fase. In deze fasen moeten de gesprekken er vooral op gericht zijn de motivatie te verhogen. De overeenkomst kan hierbij ondersteunend zijn.

Weerstand

Weerstand kan aanwezig zijn als een cliënt in de eerste fase van gedragsverandering is en nog geen veranderwens heeft. Maar er is meer. Elk mens heeft een aantal psychologische basisbehoeften (Ryan, Deci, 2017). Als er aandacht is voor deze behoeften kan dit leiden tot positieve motivatie. Deze behoeften zijn:

Autonomie - keuzevrijheid

Betrokkenheid – in contact staan met anderen

Competentie- in staat zijn gevraagde acties uit te voeren.

Bij cliënten met financiële problemen staan deze behoeften al onder druk (College voor de rechten van de mens, 2016). Doordat een cliënt de overeenkomst niet kan lezen heeft deze het gevoel geen autonomie te hebben, cliënt weet niet precies waar hij voor kiest. Het doet iets met de relatie omdat de cliënt het gevoel heeft minder te kunnen en weten dan de budgetcoach. Daarbij bevestigt het de cliënt in zijn onvermogen als hij niet in staat is de overeenkomst te lezen. Dit kan leiden tot weerstand.

Wat is er tot nu toe al gedaan?

Er is al meerdere keren gekeken naar de inhoud van de overeenkomst. In de afgelopen tijd zijn overbodige punten verwijderd en is het taalgebruik aangepast en makkelijker gemaakt. Aan de overeenkomst zit echter ook een juridische kant. Alle punten die nu in de overeenkomst staan moeten er echt in verwoord worden, om een goede verantwoording van het budgetbeheer te kunnen leveren. In de eerste plaats wordt dit gecontroleerd door accountants bij Kwintes. In de tweede plaats wordt Kwintes hierop ge-audit door de NVVK. Zij stellen in de 'module budgetbeheer' (NVVK, 2018) dat er voor budgetbeheer een overeenkomst moet worden getekend en wat er in deze overeenkomst hoort te staan.

De overeenkomst richt zich met name op het budgetbeheer. Bij een coachingstraject wordt er daarnaast binnen drie maanden een plan van aanpak gemaakt waarin wordt beschreven hoe schulden worden aangepakt en welke doelen een cliënt wil bereiken.

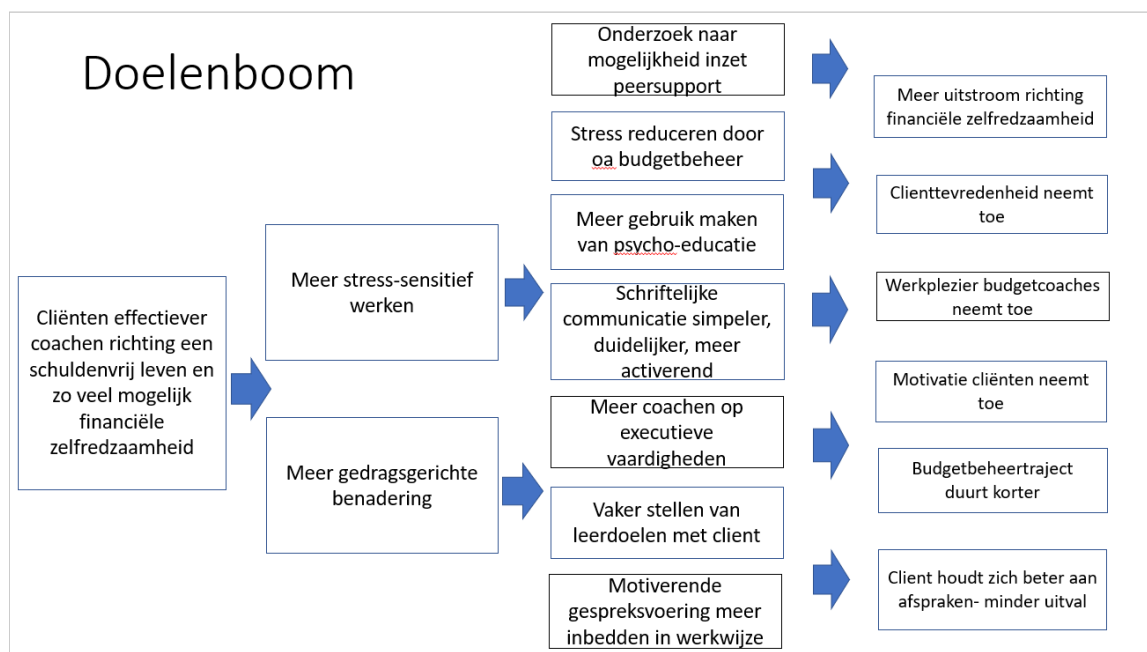
2. Gewenste situatie

Cliënten zijn door het gebruik van de afsprakenkaart beter op de hoogte van de inhoud van de overeenkomst budgetbeheer. Hierdoor kunnen zij zelf beter de keuze maken voor budgetbeheer. Zij weten beter wat er van hen verwacht wordt en ze voelen zich gemotiveerd en in beweging gezet. Daardoor houden ze zich beter aan de afspraken en stellen zich minder afhankelijk op. De verwachtingen van de cliënt en de budgetcoach komen hierdoor meer overeen. De cliënt zal de afsprakenkaart er thuis vaker bij pakken (of hangt deze op een prominente plek) en wordt hierdoor vaker herinnert aan de gemaakte afspraken.

Het plan van aanpak dat later wordt gemaakt sluit aan op deze afspraken. Hierin wordt verder vormgegeven tot welke verandering een cliënt wil komen, onder andere door het formuleren van doelen.

De budgetcoaches kunnen de principes van stress-sensitief werken en een gedragsgerichte benadering nog beter inzetten in het intakeproces.

3. Doel van de interventie



4. Doelgroep

De interventie richt zich primair op alle cliënten van Kwintes die zich aanmelden voor een traject budgetbeheer/budgetcoaching. De hulpvraag en problematiek van deze groep is zeer uiteenlopend. Wel staat vast dat er naast een financieel probleem ook beperkingen zijn op andere vlakken. Om enkele voorbeelden te noemen:

- Stoornissen zoals autisme, ADHD, stemmingsstoornis, persoonlijkheidsstoornis, dwangstoornis
- Licht Verstandelijke beperking
- Verslavingsproblematiek
- Dakloosheid
- Onveilige thuissituatie
- Een combinatie van verschillende problematieken

Dit heeft naast de financiële problematiek ook invloed op de bandbreedte van de cliënt en de executieve functies.

De meeste cliënten hebben ook een begeleider bij Kwintes. Budgetcoach en begeleider werken samen om de cliënt te ondersteunen zijn doelen te behalen. Ook voor de begeleider is de interventie goed bruikbaar. De afspraken zijn duidelijk voor cliënt en begeleider en kunnen er makkelijk bij gepakt worden ter herhaling. Ook voor het verdere netwerk van de cliënt dat hen ondersteunt is de interventie goed bruikbaar.

Bij het ontwikkelen van de interventie zijn een drietal budgetcoaches betrokken van 2 verschillende standplaatsen. De afsprakenkaart zal eerst door hen worden ingevoerd en gebruikt bij de aanmelding van nieuwe cliënten. Door gesprekken met cliënten en de betreffende budgetcoaches wordt de interventie geëvalueerd om inzicht te krijgen in effecten op korte termijn. Daarna zal het gebruik van de interventie worden uitgerold in de andere standplaatsen. In het gehele traject is de manager van de vakgroep budgetcoaching betrokken.

5. Context

Stichting Kwintes biedt begeleiding en opvang aan cliënten met psychiatrische en of psychosociale problematiek. Het uitgangspunt daarbij is om goede zorg te bieden op basis van doelgerichte begeleiding en herstel ondersteunende zorg. Concreet betekent dit dat medewerkers uitgaan van mogelijkheden van de cliënt, de relatie centraal staat, er doel en taakgericht gewerkt wordt, de begeleiding is zo kort als mogelijk en zo lang als nodig is.

Budgetcoaches bieden binnen dit kader ondersteuning aan cliënten op financieel gebied. Er zijn zo'n 35 budgetcoaches werkzaam vanuit 8 verschillende standplaatsen. Samen begeleiden zij zo'n 1000 cliënten. De 8 verschillende standplaatsen vormen samen de vakgroep budgetcoaching. Kwintes wordt ge-audit door de NVVK. Er zijn veel protocollen waarin beschreven wordt hoe het budgetbeheer eruit moet zien. Tevens zijn er veel formulieren die (verplicht) voor een dossier gebruikt moeten worden. Deze gaan met name over de uitvoering van het budgetbeheer. Met betrekking tot het coachingstraject is er minder beschreven. Wel heeft er twee jaar geleden een cursusdag plaatsgevonden over gedragsverandering en motiverende gespreksvoering. Doordat er op zo veel verschillende plekken gewerkt wordt met zoveel verschillende cliëntgroepen en teams kan het moeilijk zijn een interventie te implementeren, zonder deze van bovenaf op te leggen. Er is altijd ruimte voor inbreng van innovatie ideeën. Wel wordt een eenduidige werkwijze nagestreefd.

De interventie kan bij alle cliënten ingezet worden. De overeenkomst budgetbeheer is een verplicht onderdeel van het dossier. De budgetcoach kan er voor kiezen daarnaast de afsprakenkaart in te zetten. Deze heeft geen verplicht karakter.

6. Aanpak en componenten

Aanpak

De 'overeenkomst budgetbeheer' wordt aangepast en er zal een aparte 'afsprakenkaart' ontworpen en ingezet worden. Hierbij wordt rekening gehouden met competenties van de cliënt. Tevens worden de documenten stress- sensitief vormgegeven. In de eerste plaats zodat de kennisoverdracht zo goed en duidelijk mogelijk is. In de tweede plaats door het gebruik van motiverende technieken.

De inzet van de afsprakenkaart zal het meeste effect hebben als de budgetcoach op de hoogte is van principes van stress-sensitief werken. En als de budgetcoach motiverende technieken in kan zetten, passend bij de fasen van gedragsverandering van de cliënt. Voor deze planevaluatie is een kleine steekproef onder budgetcoaches gehouden over de manier waarop de overeenkomst op dit moment gebruikt wordt. Het verdient nader onderzoek om te weten te komen hoe budgetcoaches nu werken. Hoe zij het coachingstraject op dit moment vormgeven. Een vervolg van deze interventie kan zijn dat Kwintes budgetcoaches gaat scholen en bijscholen over het coachen van de cliënt.

Componenten

Aanpassen van de huidige 'overeenkomst budgetbeheer'

Doordat de overeenkomst een juridisch aspect heeft kan de tekst op dit moment niet worden aangepast. Wel kan door lay- out en verandering van volgorde de informatie duidelijker zichtbaar en aantrekkelijker worden:

- Er wordt gebruik gemaakt van kopjes die de tekst structureren
- De kopjes sluiten aan bij de vragen die cliënten hebben
- Er wordt gestart met de hoofdboodschap
- Er kan geen gebruik gemaakt worden van een groter lettertype of vetgedrukte letters, doordat de brief als format vanuit het dossier gebruikt kan worden.

Toevoegen van een afsprakenkaart die aansluit bij de overeenkomst

Hierbij wordt rekening gehouden met 5 gedragsfactoren (Besic, Boele, Bots, Schreur, van der Steeg 2019)

Aandacht

- Er worden opvallende kleuren gebruikt
- De boodschap bestaat uit korte zinnen
- Er is sprake van wederkerigheid- uit de tekst blijkt dat de cliënt dingen samen gaat oppakken met de budgetcoach
- De tekst gaat uit van het positieve

Motivatie

- Er wordt simpel verwoord welk gedrag gevraagd wordt van de cliënt. Overbodige informatie wordt weggelaten
- Dit gedrag wordt duidelijk en concreet geformuleerd
- De instructies zijn specifiek
- Door het gebruik van blokken en simpele zinnen worden barrières weggenomen (hassle-factor)
- Door de cliënt te wijzen op de gemaakte afspraken en deze er bij te pakken wordt de cliënt eraan herinnert (prompts)

Weerstand

- De afspraken bieden zekerheid aan cliënten die tegen verandering opzien
- Afspraken zijn niet verwoord in 'moeten'. Cliënt kan zelf overeenkomst opzeggen als hij dat wil en blijft zelf verantwoordelijk.
- Er worden implementatie-intenties benoemt (als-dan zin)

Informatie goed overbrengen

- Er wordt gebruik gemaakt van kaders, kopje, kleurgebruik, voldoende wit ruimte.
- Er worden afbeeldingen gebruikt
- De kopjes sluiten aan bij de vragen die mensen hebben en komen overeen met de 'overeenkomst budgetbeheer'.
- Vaktaal is voorkomen, er is gebruik gemaakt van woorden uit taalniveau B1
- Er worden zo veel mogelijk positieve, neutrale woorden gebruikt

Vaardigheden budgetcoaches

Dit document bevat korte informatie over

- Kennis van effecten van chronische stress op de executieve functies, aandacht en gedrag van de cliënt. Budgetcoach is ervan op de hoogte dat met name in de eerste periode de cliënt onder grote druk staat. Budgetbeheer kan rust geven en deze druk wegnemen. Hierdoor kunnen functie en aandacht weer verbeteren. In de gesprekken kan hier rekening mee gehouden worden. Bijvoorbeeld de lengte van een gesprek.
Wellicht is psycho-educatie over dit effect motiverend voor een cliënt. Dit zal in een andere planevaluatie uitgewerkt moeten worden
- Kennis van motiverende technieken. Probeer erachter te komen in welke fase van gedragsverandering een cliënt is en pas je manier van coachen daarop aan.
Bij de start van het traject zal dit vooral gaan om tonen van empathie en begrip. Bieden van perspectief. Bespreken met de cliënt waar hij naar toe wil en waarom budgetbeheer een middel kan zijn om dit te bereiken. Dit kan ingevuld worden op het afsprakenblad.
- Herhaal de afspraken en pak daarvoor regelmatig de afsprakenkaart erbij
- Benadruk dat de cliënt zelf een keuze heeft
- Geeft de cliënt vertrouwen, door een positieve benadering en het geven van complimenten.
Vraag ze taken uit te voeren die ze kunnen behalen.

7. Werkzame bestanddelen/theoretische basis

De interventie richt zich op **veranderbare kenmerken**:

Communicatie verbeteren

Motivatie van cliënten vergroten

Cliënten houden zich beter aan afspraken

Stress verminderen bij cliënten

Wat zijn de werkzame bestanddelen:

- Eenvoudige schriftelijke communicatie is voor iedereen van belang. Cliënten die leven met chronische stress en de effecten daarvan ervaren, hebben hier nog veel meer baat bij. Het heeft altijd effect om de schriftelijke communicatie te versimpelen. Een duidelijke boodschap, niet te veel informatie en een overzichtelijke lay-out zorgt dat het de cliënt minder kost (cognitief) om de boodschap te lezen en te begrijpen (Damingier, Hayes, Barrows, Wright, 2015).
- Door gedragsinzichten toe te passen in schriftelijke communicatie kunnen teksten effectiever gemaakt worden. Door deze inzichten toe te passen kan het zorgen dat
 - o Er aandacht is voor de boodschap (gebruik van kleuren en kaders, afbeeldingen,
 - o De ontvanger gemotiveerd wordt (concreet gedrag, overbodige informatie weglaten, implementatie-intenties gebruiken)

- weerstand wordt voorkomen of vermindert (geen 'moeten', keuze geven, duidelijkheid neemt angst weg voor verandering, gebruik van implementatie intenties)
 - informatie goed wordt overgebracht (kopjes gebruiken, duidelijke lay-out, kaders, afbeeldingen gebruiken, positieve woorden gebruiken, makkelijke woorden)
- (Besic, Boele, Bots, Schreur, van der Steeg (2019))
- Het werkt om geen stress toe te voegen in het traject budgetcoaching. Overzichtelijke formulieren dragen hieraan bij.
 - Slechts een kleine verandering in hoe informatie wordt overgebracht kan invloed hebben op ons gedrag. Mensen doen het juiste als de juiste keuze zo makkelijk mogelijk wordt gemaakt (van der Laan, Goede, van Doorn, van Geuns 2017)
 - Er wordt een positieve toon gebruikt in de (schriftelijke communicatie) communicatie naar cliënten. Vaak zijn zij minder optimistisch en hebben minder vertrouwen in eigen kunnen door stress en schaarste. Ze voelen zich snel veroordeeld en vinden het dan moeilijk in actie te komen. Een positieve toon geeft vertrouwen en positieve motivatie (Corrigan, Larson, Rüsche 2009)
 - De nadruk ligt bij de afsprakenkaart op de eigen verantwoordelijkheid en eigen keus van de cliënt. Het is duidelijk waarvoor de cliënt kan kiezen en wat er verwacht wordt. Hierdoor wordt de autonomie van de cliënt benadrukt. Dit vermindert de weerstand en kan de positieve motivatie vergroten (Ryan, Deci 2017). Duidelijke kaders zorgen dat de cliënt weet waar hij aan toe is.
 - Nudges in schriftelijke communicatie kunnen cliënten een duwtje in de goede richting geven. Cliënten hebben hulp nodig om in actie te komen, nudges kunnen daarbij helpen.
 - Herinneringen helpen cliënten om te doen wat ze zich hebben voorgenomen (Jungmann, Wesdorp, Madern, 2020). Doordat de afsprakenkaart op één A4 wordt afgedrukt en opvalt kan deze makkelijk gebruikt worden om de boodschap regelmatig te herlezen. De cliënt kan deze bijvoorbeeld op een prominente plek in huis ophangen. De budgetcoach kan deze er makkelijk bij pakken tijdens vervolgesprekken.
 - De cliënt kan het afsprakenblad zelf lezen. Door taken te geven die de cliënt kan uitvoeren wordt het zelfvertrouwen vergroot. Dit geeft een succeservaring. Mijn ervaring is dat cliënten in hun kracht gezet worden door kleine taken te geven die lukken en daarover complimenten te geven. Dit motiveert cliënten om in actie te komen.
 - De interventie ondersteunt bij het gebruik van motiverende gesprekstechnieken. Het sluit aan bij de eerste/tweede fase van gedragsverandering waarin de cliënt nog moet ontdekken dat hij een probleem heeft en moet bedenken of en wat hij daar aan wil veranderen. Door de interventie wordt verandertaal uitgelokt. En er wordt een spiegel voorgehouden aan de cliënt (Bartelink 2013)

8. De te verwachte effecten

Vanuit de werkzame bestanddelen zijn er bepaalde effecten te verwachten.

Grotere cliënttevredenheid

Grotere motivatie bij de cliënt

Werkbaarheid voor de budgetcoach verbetert

Cliënten houden zich beter aan de afspraken

Wellicht is er in de toekomst meer uitstroom richting financiële zelfredzaamheid zichtbaar. Dit is geen haalbaar effect met alleen deze interventie. Hierbij is het nodig meer onderdelen van het coachingstraject te verbeteren.

Mogelijke neveneffecten:

De 'echte' overeenkomst wordt nog minder gebruikt of helemaal niet meer.

Cliënten haken eerder af doordat ze zich niet willen conformeren aan de afspraken

9. Betrokkenen

Er zijn een aantal partijen betrokken bij het invoeren van de interventie.

- De programmamanager budgetcoaching controleert of de overeenkomst voldoet aan de voorwaarden. Houdt in de gaten of de juiste formulieren gebruikt worden en op de juiste manier. Legt verantwoordelijkheid af binnen Kwintes en bij NVVK. Voert ontwikkelgesprekken met budgetcoaches. Is verantwoordelijk voor scholing van coaches.
- De functioneel beheerder – zorgt dat de overeenkomst wordt aangepast in de briefmodule van IBS en zorgt voor het op de juiste plek opslaan van de afsprakenkaart.
- De budgetcoach – gebruikt de juiste overeenkomst bij de intake en gebruikt de afspraken kaart met de cliënt. Het is hierbij de bedoeling dit op de juiste manier in te zetten en er indien nodig later bij te pakken.
- Bij de ontwerpfase van de interventie hebben twee collega's van standplaats Hilversum meegedacht. Een collega van standplaats Almere en de programmamanager budgetcoaching.
- Een aantal keer per jaar wordt er een vergadering gehouden met een vertegenwoordiger van elke standplaats budgetcoaching. Via deze vergadering/vertegenwoordigers kan de interventie geïntroduceerd worden en ingevoerd in de verschillende teams.

Literatuur:

Babcock, E. (2014) Using brainscience to create new pathways out of poverty. Boston: Crittenton Women's Union.

Bartelink, C. (2013) Wat werkt? Motiverende gespreksvoering? Nederlands jeugdinstituut

Corrigan, P.W., Larson, J.E. & Ruesch, N (2009). Self stigma and the "why-try" effect: impact on life goals and evidence-based practices. World psychiatry, 8 (2), 75-81

Daminger, A., Hayes, J., Barrows, A., Wright, J. (2015) Poverty interrupted. Applying Behavioural Science to the context of Chronic Scarcity. Ideas 42

Jungmann, N, Wesdorp, P, Madern, T. (2020) Stress-sensitief werken in het sociaal domein. Inzichten en praktische handvatten voor hulp- en dienstverleners. Houten: Bohn Stafleu van Loghum

Van der Laan, J., Goede, W., Van Doorn, M., van Geuns, R. (2017) een gedragsgerichte benadering van armoede. Van beleid naar uitvoering. Amsterdam: Lectoraat armoede interventies. Hogeschool van Amsterdam

Madern, T., van der Laan, J., Tonnon, S., Jungmann, N., Stallen, M., Kruithof, M., van Geuns, R., van Dijk, W.(2018) Kennis in uitvoering. Literatuurverkenning. Universiteit Leiden, Hogeschool van Amsterdam, Hogeschool Utrecht

Mullainathan, S., Shafir, E. (2013) Schaarste, hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen. Amsterdam: Maven Publishing B.V.

NVVK (2018) Module budgetbeheer

Prochaska, J.O., Johnsons, S., Lee, p. (1998) The transtheoretical Model of behavioral Change.

Rijksoverheid via <https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/rijkswebsites/aanbevolen-richtlijnen/taalniveau-b1>

Ryan, R.M., Deci, R.L. (2017) Self-determination theory; basic psychological needs in motivation, development and wellness. New York: Guilford Publications.

Besic, A., Boele, A., Bots, K., Schreur, D., van der Steeg, M. (2019) Gedragstechnieken voor brieven en e-mails. BIN NL- (Behavioural Insights Netwerk Nederland)

Bijlage 1

OVEREENKOMST BUDGETBEHEER

Datum intakegesprek :
Ingevuld door :

Cliënt
Naam en voorletters :
Geboortedatum :
Geboorteplaats :
BSN :
Adres :
[
Emailadres :
Mobiel telefoonnummer :
Burgerlijke staat :
Woonsituatie :

Partner
Naam en voorletters :
Geboortedatum :
Geboorteplaats :
BSN :
Adres :

& KWINTES te dezer zake rechtsgeldig vertegenwoordigd door:

[[Cliënt.Instantie](#) Adres]

[[Cliënt.Instantie](#) E-mail]

[[Cliënt.Instantie](#) Telefoon]

Paraaf cliënt:

Waarom deze overeenkomst?

Wij bieden de mogelijkheid het budgetbeheer voor u te verzorgen. Wij gaan u helpen om uw financiële huishouding op orde te brengen.

Inhoud van de overeenkomst

1. U geeft volledige openheid over uw inkomsten, uitgaven, betalingsverplichtingen en het saldo van al uw bankrekeningen. Door deze overeenkomst te ondertekenen verklaart u juiste en volledige informatie te hebben gegeven over uw geldzaken.
2. U mag geen nieuwe schulden en/of andere financiële verplichtingen aangaan die uw budgetplan zouden kunnen frustreren.
3. U moet ons meteen op de hoogte stellen van wijzigingen in uw financiële en persoonlijke situatie. Dat geldt voor alle wijzigingen die van belang zijn voor de uitvoering van het budgetbeheer. Stuur ons van elke wijziging de bijbehorende papieren en andere bewijsstukken.
4. U bent er zelf verantwoordelijk voor dat er voldoende geld op uw rekening staat, zodat wij de afgesproken betalingen voor u kunnen doen
5. U machtigt ons om al uw huidige en toekomstige inkomsten, van welke aard dan ook, namens u in ontvangst te nemen.
6. U machtigt ons om alles te doen dat noodzakelijk is voor een goed verloop van het budgetbeheer. U machtigt ons in het bijzonder om inlichtingen bij derden in te winnen of uit te wisselen. Ook mogen wij uw gegevens gebruiken voor kwaliteitscontrole. Daarnaast machtigt u ons ongeopende post van u te openen en te behandelen.
7. U houdt tijdens het budgetbeheer altijd recht op inzage. Uitgangspunt is dat u via uw digitaal dossier inzage heeft in uw dossier. Op verzoek ontvangt u papieren bankafschriften. Het team van wie u begeleiding ontvangt heeft ook digitaal inzage in uw dossier.
8. Wij stellen in overleg met u of uw hulpverlener een budgetplan op en voeren dit uit volgens de daarin vastgelegde afspraken. Als uw financiële of persoonlijke omstandigheden wijzigen, kunnen wij het budgetplan aanpassen.
9. Wij betalen van uw beheerrekening (een gedeelte van) uw vaste lasten, afhankelijk van het budgetplan. Als er voldoende geld op uw rekening staat, worden alleen de vaste en variabele lasten betaald waarvoor het saldo toereikend is. Afhankelijk van de vorm van budgetbeheer, ontvangt u leefgeld voor de dagelijkse huishoudelijke uitgaven. Dit bedrag wordt gestort op uw rekening bij een reguliere bank. Uitgangspunt is dat er gespaard wordt op uw beheerrekening naar een hoogte van minimaal 1 maandinkomen. In het plan van aanpak kan met wederzijds welbevinden een uitzondering op deze regel gemaakt worden.
10. Eventueel vragen wij voor u ook een leefgeldrekening met bankpas aan waarmee u uw leefgeld kunt pinnen.
11. De kosten van de uitvoer van het budgetbeheer brengt Kwintess niet bij u in rekening tenzij dit expliciet met u wordt overeengekomen in een aparte overeenkomst. Als het budgetbeheer aan Kwintess vergoed wordt via een WMO beschikking dan geldt hiervoor een eigen bijdrage, de hoogte hiervan is te berekenen op www.hetcak.nl.
12. Elke maand schrijft de Rabobank de kosten voor het gebruik van de beheer- en eventuele leefgeldrekening af. Het bedrag kunt u vinden op de website van de Rabobank.
13. Deze overeenkomst eindigt als u daar schriftelijk om vraagt, rekening houdend met een opzegtermijn.
14. 1. Deze overeenkomst kan ook (per direct) worden beëindigd:
 - a. als u komt te overlijden;
 - b. als u onjuiste of onvolledige informatie geeft over uw inkomsten, uitgaven of andere geldzaken;
 - c. als u zich niet of niet voldoende houdt aan de verplichtingen uit deze overeenkomst en de algemene voorwaarden budgetbeheer;

Paraaf cliënt:

- d. als u door een uitspraak van de rechter wordt toegelaten tot de schuldsanering (de Wet schuldsanering natuurlijke personen)
- e. als u failliet wordt verklaard;
- f. als u onder bewind wordt gesteld;
- g. als u onder curatele wordt gesteld;
- h. als u naar het buitenland verhuist;
- i. als u gedetineerd wordt;
- j. als u verhuist naar een plaats buiten ons werkgebied. Het budgetbeheer kan dan alleen doorlopen als u daarover afspraken maakt met een andere budgetbeheerder
- k. als u zich misdraagt;
- l. als betaling van het budgetbeheer niet langder gewaarborgd is;
- m. als voortzetting van het budgetbeheer naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet van ons kan worden geleverd.

14. 2. In bovenstaande situaties kunnen wij de overeenkomst beëindigen. U ontvangt daarover een brief.

14. 3. Als deze overeenkomst eindigt, krijgt u de beschikking over het saldo op de rekening voor budgetbeheer. Als er naast het budgetbeheer ook een overeenkomst schuldbemiddeling is (bij de gemeente) gaat het gereserveerde geld naar de schuldeisers.

14. 4. Bij beëindiging van deze overeenkomst geldt een opzegtermijn van één kalendermaand, die begint nadat de overeenkomst is opgezegd. Een voorbeeld: wordt de overeenkomst op 10 april opgezegd, dan is de maand mei de opzegtermijn. De overeenkomst eindigt dan op 31 mei. Het budgetbeheer kan ook eerder of later stoppen als we dat gezamenlijk overeenkomen.

15. Op deze overeenkomst zijn de 'gedragscode schuldhulpverlening' van de NVVK en de 'Algemene Voorwaarden budgetbeheer' en de 'algemene voorwaarden Kwintes' van toepassing. Als u deze overeenkomst ondertekent, bevestigt u dat u deze heeft ontvangen en gelezen.

16. Deze overeenkomst kan alleen worden gewijzigd door een nadere schriftelijke overeenkomst die wij met u sluiten

17. U ontvangt een ondertekende kopie van deze overeenkomst en een exemplaar van de algemene voorwaarden

18. Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden beslist door de rechter die volgens het civiel recht bevoegd is.

Overeengekomen en in tweevoud opgemaakt te [\[Cliënt.Plaats\]](#) op [Vandaag]

.....		
Handtekening budgetcoach	Handtekening cliënt	Handtekening Partner
[Taakhouder.Naam]	[Cliënt.Naam]	

ALGEMENE VOORWAARDEN BUDGETBEHEER

Begripsomschrijvingen

1. In deze algemene voorwaarden komt u de volgende begrippen tegen:

Budgetbeheerder: Het lid van de vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK) dat voor de klant het budgetbeheer uitvoert. Hierna 'wij'.

Klant: De natuurlijke persoon of personen die een rekening bij de budgetbeheerder aanhoudt of aanhouden. Hierna 'u'.

Budgetplan: Het plan dat wij in overleg met u opstellen. Daarin staat hoe - op basis van de beschikbare inkomsten - uw vaste lasten en variabele lasten worden betaald en of eventueel geld wordt gereserveerd voor andere, periodieke, financiële verplichtingen.

Budgetbeheer: Alle activiteiten die uw budgetbeheerder voor u uitvoert om uw inkomsten te beheren en betalingen te doen volgens het opgestelde budgetplan.

Inkomsten: Alle inkomsten die u ontvangt uit werk, sociale verzekeringen, uitkeringen, toeslagen en andere inkomensondersteunende maatregelen. Ook geld dat u op een andere manier ontvangt, bijvoorbeeld een erfenis, wordt tot het inkomen gerekend.

Budgetbeheer in combinatie met schuldbemiddeling

2. Als u naast het budgetbeheer ook een overeenkomst tot schuldbemiddeling heeft gesloten, zijn voor u de volgende bepalingen van toepassing: - de Overeenkomst budgetbeheer; - de Algemene Voorwaarden budgetbeheer; - de Overeenkomst schuldbemiddeling; - de Algemene Voorwaarden schuldbemiddeling.

3. De budgetbeheerder en de schuldhulpverlener zullen hun werkzaamheden onderling afstemmen.

Budgetplan

4. Wij stellen in overleg met u of uw hulpverlener een budgetplan op.

5. Uw inkomsten en uitgaven vormen de basis voor het opstellen van het budgetplan.

6. Bij het opstellen van het budgetplan moeten uw inkomsten en uitgaven met elkaar in evenwicht zijn.

7. Bij het opstellen van het budgetplan krijgen de betalingen van de kosten van het budgetbeheer, uw vaste lasten en de noodzakelijke verzekeringen voorrang. Als het gaat om kosten die niet per maand worden betaald, zullen wij hiervoor elke maand een bedrag reserveren.

8. Bij budgetbeheer kunt u niet rood staan.

9. Als wij geen overeenstemming met u kunnen bereiken over de inhoud van het budgetplan, bepalen wij de inhoud van het plan.

10. Het budgetplan kan alleen worden gewijzigd als wij dit met u overeenkomen en dit vastleggen in het plan. Dit geldt niet voor wijzigingen die te maken hebben met een periodieke aanpassing van de vaste lasten en het inkomen.

Verplichtingen budgetbeheerder

11. Wij informeren u regelmatig over de voortgang van het budgetbeheer.

12. U ontvangt periodiek een afschrift van de rekening bij ons.

13. Wij sturen u een machtiging om uw inkomen te mogen ontvangen en op basis daarvan het budgetplan uit te voeren. U moet deze machtiging ondertekenen.

Verplichtingen klant

14. U blijft steeds zelf volledig verantwoordelijk voor uw financiële verplichtingen. Ook moet u ons meteen op de hoogte stellen van alle voor het budgetbeheer relevante informatie.

Informatie en registratie

15. Als budgetbeheerder zijn wij bevoegd om alle relevante informatie met andere partijen uit te wisselen voor zover dat is toegestaan binnen de regels en bepalingen van de wet- en regelgeving.

16. Wij nemen uw persoonsgegevens op in onze persoonsregistratie. Hierop is de AVG van toepassing.

Aansprakelijkheid

17. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die u lijdt door het budgetbeheer. Het maakt daarbij niet uit om welk soort schade het gaat of hoe groot deze is. Alleen wanneer sprake is van opzet of grove schuld van de budgetbeheerder, kunt u ons aansprakelijk stellen.

Tot slot

18. Wij houden een administratie bij van alle handelingen, betalingen, reserveringen en het saldo. Als bewijsstukken gelden de getekende uittreksels uit deze administratie.

19. Op de Overeenkomst budgetbeheer en deze Algemene Voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing

Bijlage 2

OVEREENKOMST BUDGETBEHEER

Waarom deze overeenkomst?

Wij bieden de mogelijkheid het budgetbeheer voor u te verzorgen. Wij gaan u helpen om uw financiële huishouding op orde te brengen. *Het is nodig hiervoor afspraken te maken of Hier horen een aantal rechten en plichten bij.*

Datum intakegesprek :
Ingevuld door :

Persoonlijke gegevens

Cliënt

Naam en voorletters :
Geboortedatum :
Geboorteplaats :
BSN :
Adres :

E-mailadres :
Mobiel telefoonnummer :
Burgerlijke staat :
Woonsituatie :

Partner

Naam en voorletters :
Geboortedatum :
Geboorteplaats :
BSN :
Adres :

& KWINTES te dezer zake rechtsgeldig vertegenwoordigd door:

Naam budgetcoach
Adres
E-mail
Telefoon

1. Wat wordt er van u verwacht?

- 1.1 U geeft volledige openheid over uw inkomsten, uitgaven, betalingsverplichtingen en het saldo van al uw bankrekeningen. Door deze overeenkomst te ondertekenen verklaart u juiste en volledige informatie te hebben gegeven over uw geldzaken.
- 1.2 U bent er zelf verantwoordelijk voor dat er voldoende geld op uw rekening staat, zodat wij de afgesproken betalingen voor u kunnen doen
- 1.3 U moet ons meteen op de hoogte stellen van wijzigingen in uw financiële en persoonlijke situatie. Dat geldt voor alle wijzigingen die van belang zijn voor de uitvoering van het budgetbeheer. Stuur ons van elke wijziging de bijbehorende papieren en andere bewijsstukken.
- 1.4 U mag geen nieuwe schulden en/of andere financiële verplichtingen aangaan die uw budgetplan zouden kunnen frustreren.

2. Waar geeft u toestemming voor?

- 2.1 U machtigt ons om al uw huidige en toekomstige inkomsten, van welke aard dan ook, namens u in ontvangst te nemen.
- 2.2 U machtigt ons om alles te doen dat noodzakelijk is voor een goed verloop van het budgetbeheer. U machtigt ons in het bijzonder om inlichtingen bij derden in te winnen of uit te wisselen. Ook mogen wij uw gegevens gebruiken voor kwaliteitscontrole. Daarnaast machtigt u ons ongeopende post van u te openen en te behandelen.

3. Wat kunt u verwachten van budgetbeheer?

- 3.1 Wij stellen in overleg met u of uw hulpverlener een budgetplan op en voeren dit uit volgens de daarin vastgelegde afspraken. Als uw financiële of persoonlijke omstandigheden wijzigen, kunnen wij het budgetplan aanpassen.
- 3.2 Wij betalen van uw beheerrekening (een gedeelte van) uw vaste lasten, afhankelijk van het budgetplan. Als er voldoende geld op uw rekening staat, worden alleen de vaste en variabele lasten betaald waarvoor het saldo toereikend is. Afhankelijk van de vorm van budgetbeheer, ontvangt u leefgeld voor de dagelijkse huishoudelijke uitgaven. Dit bedrag wordt gestort op uw rekening bij een reguliere bank. Uitgangspunt is dat er gespaard wordt op uw beheerrekening naar een hoogte van minimaal 1 maandinkomen. In het plan van aanpak kan met wederzijds welbevinden een uitzondering op deze regel gemaakt worden.
- 3.3 Eventueel vragen wij voor u ook een leefgeldrekening met bankpas aan waarmee u uw leefgeld kunt pinnen.

4. Wat kost het?

- 4.1 De kosten van de uitvoer van het budgetbeheer brengt Kwintes niet bij u in rekening tenzij dit expliciet met u wordt overeengekomen in een aparte overeenkomst. Als het budgetbeheer aan Kwintes vergoed wordt via een WMO beschikking dan geldt hiervoor een eigen bijdrage, de hoogte hiervan is te berekenen op www.hetcak.nl.
- 4.2 Elke maand schrijft de Rabobank de kosten voor het gebruik van de beheer- en eventuele leefgeldrekening af. Het bedrag kunt u vinden op de website van de Rabobank.

5. Wanneer wordt het budgetbeheer beëindigd?

- 5.1 Deze overeenkomst eindigt als u daar schriftelijk om vraagt, rekening houdend met een opzegtermijn.
- 5.2 Deze overeenkomst kan ook (per direct) worden beëindigd:
 - a. als u komt te overlijden;
 - b. als u onjuiste of onvolledige informatie geeft over uw inkomsten, uitgaven of andere geldzaken;
 - c. als u zich niet of niet voldoende houdt aan de verplichtingen uit deze overeenkomst en de algemene voorwaarden budgetbeheer.

- d. als u door een uitspraak van de rechter wordt toegelaten tot de schuldsanering (de Wet schuldsanering natuurlijke personen)
- e. als u failliet wordt verklaard;
- f. als u onder bewind wordt gesteld;
- g. als u onder curatele wordt gesteld;
- h. als u naar het buitenland verhuist;
- i. als u gedetineerd wordt;
- j. als u verhuist naar een plaats buiten ons werkgebied. Het budgetbeheer kan dan alleen doorlopen als u daarover afspraken maakt met een andere budgetbeheerder
- k. als u zich misdraagt;
- l. als betaling van het budgetbeheer niet langer gewaarborgd is;
- m. als voortzetting van het budgetbeheer naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet van ons kan worden gevergd.

In bovenstaande situaties kunnen wij de overeenkomst beëindigen. U ontvangt daarover een brief.

- 5.3 Als deze overeenkomst eindigt, krijgt u de beschikking over het saldo op de rekening voor budgetbeheer. Als er naast het budgetbeheer ook een overeenkomst schuldbemiddeling is (bij de gemeente) gaat het gereserveerde geld naar de schuldeisers.
- 5.4 Bij beëindiging van deze overeenkomst geldt een opzegtermijn van één kalendermaand, die begint nadat de overeenkomst is opgezegd. Een voorbeeld: wordt de overeenkomst op 10 april opgezegd, dan is de maand mei de opzegtermijn. De overeenkomst eindigt dan op 31 mei. Het budgetbeheer kan ook eerder of later stoppen als we dat gezamenlijk overeenkomen.

6. Wat zijn uw rechten?

- 6.1 U houdt tijdens het budgetbeheer altijd recht op inzage. Uitgangspunt is dat u via uw digitaal dossier inzage heeft in uw dossier. Op verzoek ontvangt u papieren bankafschriften. Het team van wie u begeleiding ontvangt heeft ook digitaal inzage in uw dossier.
- 6.2 Op deze overeenkomst zijn de 'gedragscode schuldhulpverlening' van de NVVK en de 'Algemene Voorwaarden budgetbeheer' en de 'algemene voorwaarden Kwintes' van toepassing. Als u deze overeenkomst ondertekent, bevestigt u dat u deze heeft ontvangen en gelezen.
- 6.3 Deze overeenkomst kan alleen worden gewijzigd door een nadere schriftelijke overeenkomst die wij met u sluiten
- 6.4 U ontvangt een ondertekende kopie van deze overeenkomst en een exemplaar van de algemene voorwaarden
- 6.5 Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden beslist door de rechter die volgens het civiel recht bevoegd is.

Overeengekomen en in tweevoud opgemaakt te [\[Cliënt.Plaats\]](#) op [Vandaag]

.....		
Handtekening budgetcoach	Handtekening cliënt	Handtekening Partner
[Taakhouder.Naam]	[Cliënt.Naam]	

NAAM:

*REKENINGNUMMER : NL ___ RABO _____

WAT WORDT ER VAN MIJ VERWACHT?



Ik ben en blijf verantwoordelijk voor mijn geldzaken.

Ik zorg voor voldoende inkomsten.

Ik ben eerlijk over mijn geldzaken.

Als er iets verandert, bespreek ik dat met mijn budgetcoach.

Ik maak geen nieuwe schulden.

Als ik financiële post/mail krijg, stuur ik het door naar mijn budgetcoach.

WAAR GEEF IK TOESTEMMING VOOR?



Alle inkomsten en uitgaven lopen via het bovenstaande* rekeningnummer.

Mijn budgetcoach kan informatie over mijn geldzaken opvragen.

WAT KAN IK VERWACHTEN VAN BUDGETBEHEER?



Ik maak een budgetplan met mijn budgetcoach.

Ik spaar met mijn budgetcoach minimaal 1 maandinkomen.

WAT KOST HET?



Ik betaal de bankkosten voor de beheerrekening (en soms een eigen bijdrage CAK).

WANNEER WORDT MIJN BUDGETBEHEER BEËINDIGD?



Als ik mijn geldzaken weer zelf kan doen.

Als ik daar zelf om vraag.

Door budgetbeheer in bepaalde situaties.

WAT ZIJN MIJN RECHTEN?



Ik kan zelf op de beheerrekening en in mijn dossier kijken (bb.kwintes.nl).

WELKE AFSPRAKEN MAKEN WE NOG MEER?



Ik wil met budgetcoaching bereiken:

Ik maak met mijn budgetcoach hiervoor een plan van aanpak.

DIT SPREKEN WE AF.



Handtekening cliënt

Handtekening coach

CONTACT MET MIJN BUDGETCOACH



