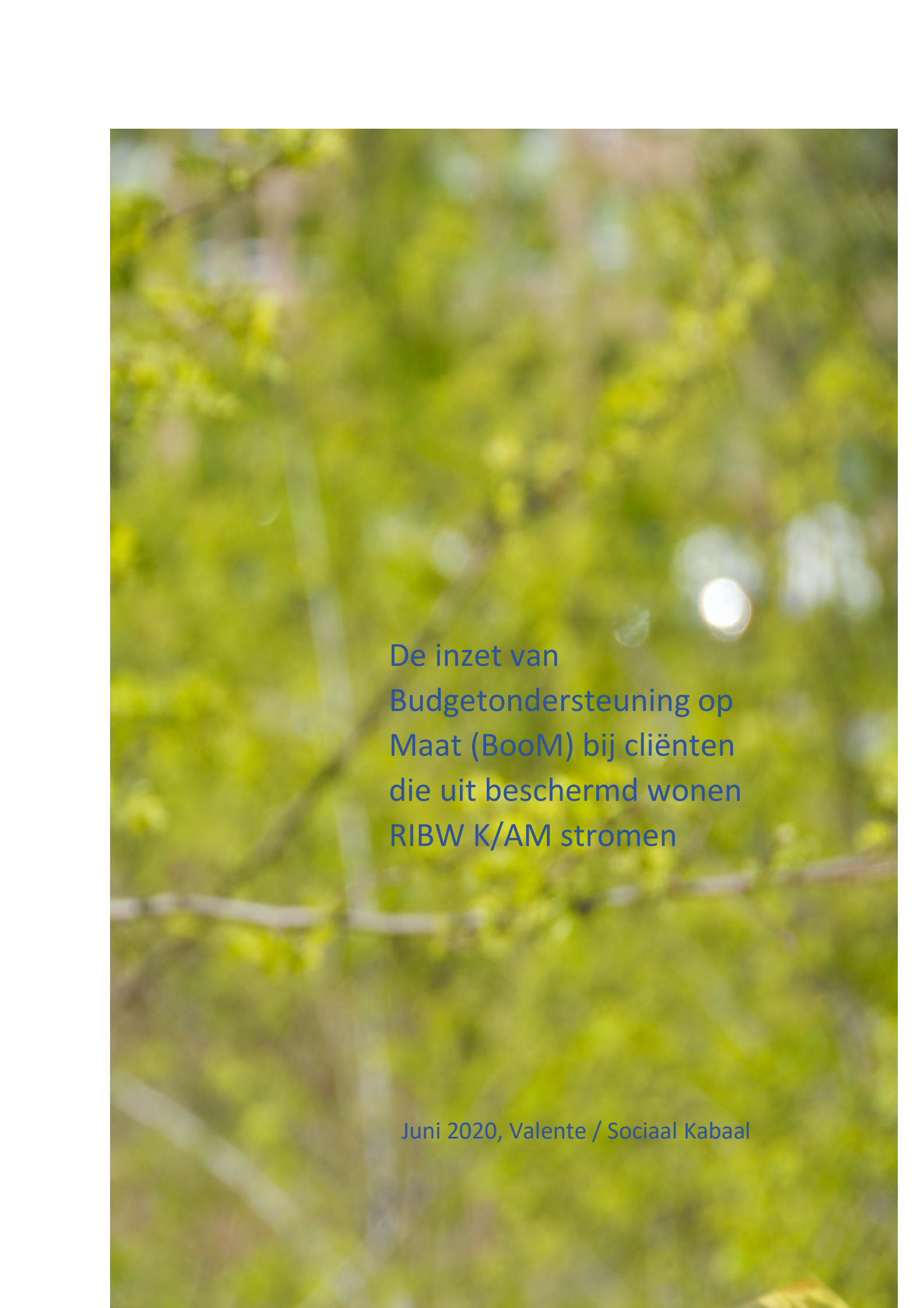




De inzet van  
Budgetondersteuning op  
Maat (BooM) bij cliënten  
die uit beschermd wonen  
RIBW K/AM stromen

Juni 2020, Valente / Sociaal Kabaal

## COLOFON

De inzet van **Budgetondersteuning op Maat** bij cliënten die uit beschermd wonen RIBW K/AM stromen

Teksten: Sociaal Kabaal 2020 / Catelijne Akkermans en Cindy Vermue



*[www.sokab.nl](http://www.sokab.nl)*

Deze publicatie is tot stand gekomen in opdracht van Valente, in het kader van het deelprogramma [Vroegsignalering en Schulden uit de Meerjarenagenda](#). Dit programma is gefinancierd door het Ministerie van VWS.



Informatie en contact:

[www.valente.nl](http://www.valente.nl)

Piet Mondriaanplein 25

3612 GZ Amersfoort

033 - 46125029

Deze publicatie is als digitale versie beschikbaar op:

<https://www.valente.nl/nieuws/rapport-budgetondersteuning-op-maat>

## Inhoudsopgave

|                                                                                              |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Hoofdstuk 1. Achtergrond en aanleiding onderzoek</b>                                      | <b>4</b>  |
| 1.1 Budgetondersteuning op Maat                                                              | 4         |
| 1.2 Aanpak onderzoek                                                                         | 4         |
| 1.3 Leeswijzer                                                                               | 6         |
| <b>Hoofdstuk 2. Beschermd wonen RIBW K/AM</b>                                                | <b>7</b>  |
| 2.1 RIBW K/AM                                                                                | 7         |
| 2.2 Financiële knelpunten bij uitstroom                                                      | 8         |
| <b>Hoofdstuk 3. Boom</b>                                                                     | <b>11</b> |
| 3.1 Werkwijze                                                                                | 11        |
| 3.2 maatwerk voor cliënten RIBW K/AM                                                         | 12        |
| 3.3 Tussentijdse evaluatie                                                                   | 12        |
| <i>Intermezzo met goede voorbeelden<br/>van aanpak financiële problemen onder BW-clënten</i> | 14        |
| <b>Hoofdstuk 4. Casuïstiek</b>                                                               | <b>15</b> |
| <b>Hoofdstuk 5. Conclusies en aanbevelingen</b>                                              | <b>19</b> |
| 5.1 Aanbevelingen RIBW K/AM                                                                  | 20        |
| 5.2 Aanbevelingen Boom                                                                       | 21        |

## Bijlagen

- *Beschreven taakverdeling en afstemming tussen de begeleiders/ BOOM medewerkers (beschikbaar gesteld door Valente, aan de hand van de taakverdeling bij de Tussenvoorziening, Utrecht).*
- *Beoordelingsschema financiële leerbaarheid cliënt (beschikbaar gesteld door Valente).*

## Hoofdstuk 1. Achtergrond en aanleiding onderzoek

Dit onderzoek maakt deel uit van de Meerjarenagenda toekomst Beschermd Wonen en Opvang. Binnen het thema vroegsignalering en schulden is gestreefd naar een verbetering van vroegsignalering van schulden en een betere aanpak van schulden voor kwetsbare burgers en (potentiële) cliënten van de Maatschappelijke Opvang (MO) en cliënten beschermd wonen/ geestelijke gezondheidszorg (BW/GGZ).

### 1.1 Budgetondersteuning op Maat

Financiële problemen kunnen uitstroom belemmeren van cliënten uit beschermd wonen. In Haarlem kunnen cliënten van [RIBW K/AM](#) gebruikmaken van BooM. BooM staat voor **Budgetondersteuning op Maat**. BooM wordt aangeboden door de gemeente Haarlem aan inwoners van Haarlem, Zandvoort, Heemstede en Bloemendaal van 18 jaar en ouder met een inkomen tot maximaal 120% van de bijstandsnorm.<sup>1</sup> Deelnemers krijgen een budgetcoach met wie ze kijken naar hun bestedingspatroon en het inkomen doornemen (maakt iemand gebruik van alle regelingen en voorliggende voorzieningen?). Doel van de coaching is dat de cliënt zijn of haar financiën blijvend op orde leert houden en er wordt zoveel mogelijk toegewerkt naar duurzame financiële zelfredzaamheid. Deze vorm van coaching voor kwetsbare doelgroepen is opgezet als lichter alternatief voor beschermingsbewind. Begin 2018 is gestart met een pilottraject met een capaciteit voor tien RIBW K/AM cliënten die vanuit begeleid/beschermd wonen uitstromen naar een contingentwoning en voor wie BooM een passender ondersteuning lijkt dan beschermingsbewind. Ook voor deze groep deelnemers is het doel om middels een maatwerkaanbod hun financiële zelfredzaamheid te versterken.

### 1.2 Aanpak onderzoek

De gemeente wil het bereik onder deze doelgroep vergroten door lering te trekken uit opgedane ervaringen. Dit sluit aan bij de behoefte die bij RIBW K/AM leeft om te komen tot een sluitende aanpak van financiële problemen van hun cliënten. Ook RIBW K/AM wil graag komen tot betere doorverwijzing en aanmelding naar BooM en zoekt naar de beste werkwijze.

Deze twee vragen vormen samen de aanleiding van deze korte evaluatie, die is uitgevoerd in het kader van het onderzoeksprogramma van Valente. We evalueren de aanpak van BooM en onderzoeken hoe de werkwijze beter kan aansluiten op de RIBW-doelgroep. Op basis hiervan komen we tot enkele aanbevelingen.

---

<sup>1</sup> In 2017 en 2018 lag de inkomensnorm op maximaal 115% van de bijstandsnorm.

De hoofdvraag van de evaluatie luidt:

*Hoe kan het aanbod binnen Boom beter worden benut door cliënten van de RIBW K/AM die vanuit begeleid/beschermd wonen uitstromen naar een contingentwoning?*

Deze valt uiteen in een aantal deelvragen:

- *Wat zijn de grootste struikelblokken voor BW-cliënten in toeleiding naar Boom?*
- *In hoeverre en op welke gronden wordt de afweging gemaakt tussen doorverwijzing van deze cliënten naar beschermingsbewind en alternatieven zoals Boom?*
- *Wat hebben professionals nodig om deze cliënten toe te leiden naar Boom?*

RIBW K/AM heeft een breed aanbod op het gebied van ambulante begeleiding, dagbesteding, beschermd wonen en maatschappelijke opvang. De focus in dit onderzoek ligt op cliënten die vanuit begeleid / beschermd wonen uitstromen naar een contingentwoning. De pilot die vanuit Boom begin 2018 is gestart, heeft specifiek betrekking op deze doelgroep .

Deze evaluatie is gericht op de praktische uitvoering en op de meerwaarde van Boom voor BW-cliënten van RIBW K/AM. De evaluatie gaat in op het uitvoeringsproces en op de resultaten van de aanpak voor beschermd wonen cliënten RIBW K/AM. Voor de evaluatie zijn gesprekken gevoerd met professionals bij de gemeente Haarlem (namelijk de projectleider bij Boom, verbonden aan team schulddienstverlening en de beleidsadviseur Maatschappelijke Ondersteuning) en bij RIBW K/AM, (de clustermanager activering en cliëntparticipatie/voormalig cliëntadviseur financiën en projectondersteuner). Daarnaast zijn beschikbare (interne) documenten geraadpleegd afkomstig van zowel gemeente Haarlem als RIWB K/AM waaronder een evaluatie door de gemeente Haarlem van Boom.

Het plan was om ook enkele cliënten te volgen in het traject van aanmelding en het opstarten van het traject bij Boom. Dit is bij gebrek aan aanmeldingen niet gelukt. We hebben er voor gekozen een reconstructie te maken van de eerdere aanmeldingen. We hebben op basis van door Boom aangeleverde gegevens een beknopte reconstructie kunnen maken van deze casuïstiek. Het is niet gelukt om bij RIBW K/AM meer gegevens te achterhalen over deze cliënten, deels vanwege privacy-beperkingen. De interviews met de projectondersteuner van RIBW heeft plaatsgevonden op 24 februari 2020, met de projectleider Boom op 2 maart 2020. Vanaf half maart 2020 is het onderzoek tijdelijk op een lager pitje komen te staan wegens de Coronacrisis, waardoor onder andere een gepland gezamenlijk overleg is komen te vervallen. We hebben het onderzoek vervolgens ‘op afstand’ afgerond en de aanbevelingen en belangrijkste conclusies in een beeldbel-overleg met RIBW, Boom en gemeente Haarlem (beleidsmedewerker) besproken. Eind mei 2020 is het rapport afgerond.

### 1.3 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk bespreken we kort hoe de aanpak van geldproblemen bij beschermd wonen cliënten in de RIBW K/AM georganiseerd is. Het derde hoofdstuk bespreekt de werkwijze van BooM. Het vierde hoofdstuk zoomt in op casuïstiek. We bespreken kort de casussen die vanuit RIBW K/AM naar BooM zijn doorverwezen. Het rapport besluit met conclusies en aanbevelingen (hoofdstuk 5).

In de bijlage zijn enkele bruikbare documenten opgenomen:

- *Beschreven taakverdeling en afstemming tussen de begeleiders/ BOOM medewerkers (beschikbaar gesteld door Valente, aan de hand van de taakverdeling bij de Tussenvoorziening, Utrecht).*
- *Beoordelingsschema financiële leerbaarheid cliënt (beschikbaar gesteld door Valente).*



## Hoofdstuk 2. Beschermd wonen RIBW K/AM

Volgens een peiling van Valente, de branchevereniging voor participatie, begeleiding en opvang, heeft zo'n 65% van de beschermd wonen-cliënten te maken met schulden. De cijfers zijn uit 2019. Daarbij hebben zij vaak ook andere problemen en kwetsbaarheden, zoals LVB, laaggeletterdheid, psychische of psychiatrische problematiek. Het gaat om een - in ieder geval tijdelijk - kwetsbare doelgroep, waarvoor vaak geen sluitende aanpak voorhanden is. De financiële situatie van BW-cliënten kan een knelpunt zijn voor uitstroom of een probleem worden als zij eenmaal zijn uitgestroomd. Gemeente Haarlem en RIBW K/AM willen tot een meer passende aanpak komen voor deze cliënten. De ondersteuning kan geboden worden door de gemeentelijke afdeling Schulddienstverlening, bij problematische schulden of door andere bestaande organisaties en diensten, zoals de Formulierenbrigade.<sup>2</sup> In het vervolg dit hoofdstuk bespreken we beknopt hoe de ondersteuning bij financiële problemen voor BW-cliënten van RIBW K/AM georganiseerd is. Vervolgens bespreken we de werkwijze vanuit Boom.

### 2.1 RIBW K/AM

Veel cliënten leven van een minimuminkomen. Een deel is (deels) arbeidsongeschikt en heeft een uitkering. Het uitgangspunt is dat cliënten zelf hun financiën regelen. BW cliënten (wonen met 24-uurs zorg) betalen een eigen bijdrage CAK (afhankelijk van onder andere de hoogte van het inkomen en vermogen) en de zorgverzekering. Sommige hebben een abonnement voor mobiele telefonie. Cliënten die beschut wonen (zelfstandig groepswonen) of zelfstandig wonen met ambulante begeleiding betalen zelf onder andere de huur, energie (gas, licht en water), internet, TV en telefonie abonnement, en een eigen bijdrage CAK (maximaal 19 euro per maand).

Binnen RIBW K/Am wordt gewerkt met twee methodieken: I.ROC (voor de wat meer talige cliënten) en Yucel (een beeldende methodiek). In de handleiding van I.ROC voor professionals komen vragen aan bod als: *'bent u in staat geweest om uw geld te budgetteren? Bent u in staat geweest om uw rekeningen te betalen?'* De punten 'omgaan met geld' en 'rekeningen betalen' worden ook uitgevraagd. De taken van de PB'ers in de begeleiding van BW-cliënten bij hun financiën omvatten het volgende (Obbink 2019):

- Helpen bij basale financiële zaken, zoals zakelijke (digitale) post openen en verwerken (afhandelen en in map opbergen), betalingen verwerken (papier en digitaal), toeslagen/kwijtscheldingen/eenmalige uitkering, zoals bijzondere bijstand of bijdrage van een fonds, aanvragen.
- Helpen bij bewustwording financiën: samen met cliënt een budgetoverzicht maken.
- Indien dit ontoereikend is: toeleiden naar reguliere instellingen voor budgetbeheer, beschermingsbewind en schulddienstverlening.

---

<sup>2</sup> Zie voor een overzicht de sociale kaart van Haarlem op <https://haarlem.socialekaartnederland.nl>

- Anticiperen op ontwikkelingen: preventie (motiveren bezuinigen/sparen). Vooruit kijken in verband met te verwachten veranderingen bij scheiding wonen – zorg.

Voor cliënten met geldzorgen is er vanuit de RIBW K/AM geen specifiek aanbod. Een deel van de cliënten ontvangt die ondersteuning van hun bewindvoerder of budgetbeheerder. De PB'ers bieden ondersteuning bij het aanvragen van bijvoorbeeld de zorgtoeslag, maar niet bij de aangifte inkomstenbelasting. Hiervoor kunnen cliënten een beroep doen op bestaande dienstverlening buiten de organisatie, zoals de Formulierenbrigade of bij MEE. Ook voor ondersteuning wordt het aanbod buiten de RIBW K/AM ingezet, zoals de training 'Grip op Geld'. Voor PB'ers betekent dit in de praktijk vaak dat financiën geen belangrijk onderdeel van de ondersteuning is, het is immers 'geregeld' (Obbink, 2019). Het begeleiden bij of aanpakken van geldproblemen behoort voor de persoonlijk begeleiders (PB'ers) niet tot hun takenpakket. Heeft een cliënt met schulden zelf beschikking tot het inkomen dan zal een PB'er – afhankelijk van de zelfredzaamheid van de cliënt – hem of haar zelf laten bellen met schuldeisers of instanties of dit overnemen in zijn of haar aanwezigheid.

Voorheen was er een financieel professional binnen RIBW K/AM waar collega's met alle vragen terecht konden en ondersteund werden. Deze functie is opgeheven. De beleidskeuze is gemaakt om deze informatie en advies extern in te winnen, net zoals ondersteuning bij geldzaken en schulden die door professionals buiten de organisatie geboden wordt. Dit vraagt van de persoonlijk begeleiders (de PB'ers) dat zij de sociale kaart goed kennen en dat zij over basiskennis over (de aanpak van) geldproblemen beschikken, om goed te kunnen signaleren en adequaat te kunnen doorverwijzen. Er is vanuit de RIBW geïnvesteerd in het toerusten van PB'ers: zij kunnen putten uit informatie op het intranet over sociale kaart en financiën. Ook is er een spel voor professionals ontwikkeld waarmee deskundigheid op het gebied van financiën wordt bevorderd.

## **2.2 Financiële knelpunten bij uitstroom**

Er zijn in 2020 27 beschut wonen-plekken (per 30/4/2020) in gemeentes waar bewoners gebruik kunnen maken van BooM. De gegevens over de uitstroom vanuit de RIBW K/AM naar contingentwoningen hebben we niet weten te achterhalen. Wel weten we hoeveel cliënten vanuit Haarlem (teams uit de IJmond, Velsen en Haarlemmermeer niet meegenomen) zijn uitgestroomd naar ambulante begeleiding. Dat waren er in 2018: 21, in 2019: 32 en in het eerste kwartaal van 2020: 4.

De overgang van beschermd wonen naar zelfstandig of beschut wonen heeft financiële consequenties voor elke cliënt. Tijdens het beschermd wonen is het beheren van geldzaken doorgaans minder complex dan bij zelf huren. In 2019 verscheen het HBO-afstudeeronderzoek van Rosa Vlieland naar de financiële effecten van de overgang van intra- naar extramuraal wonen voor cliënten van RIBW K/AM (Vlieland 2019). Het onderzoek heeft geresulteerd in een Handboek voor de overgang van cliënten van beschermd naar beschut/ambulant wonen. Vlieland concludeert dat tijdens deze overgang cliënten vooral behoefte hebben aan eigen regie, informatie en vertrouwen en duidelijkheid over wat er



staat te gebeuren. Medewerkers hebben in deze fase behoefte aan weinig ‘rompslomp’ rondom de huidige/aflopende indicatie van de cliënten en iemand die mee kan kijken of er niks vergeten wordt. Daarnaast hebben zij behoefte aan duidelijkheid rondom praktische zaken, zoals CAK verklaringen en een goede voorbereiding van de overgang van hun cliënt naar meer zelfstandig wonen. Dit vraagt om specifieke vaardigheden en kennis. Een hulpmiddel zou een schema kunnen zijn waarin de financiën in kaart kunnen worden gebracht voor de huidige en toekomstige situatie. Wanneer dit schema vroegtijdig wordt ingevuld met cliënten die te maken gaan krijgen met een inkomensval, kunnen zij al oefenen met de toekomstige financiële situatie. Dit is belangrijk omdat ze hierdoor mogelijk meer grip gaan ervaren en minder zorgen hebben over geldzaken.

In het document ‘Knelpunten financiën bij scheiden wonen en zorg’ uit maart 2019 benoemt de (inmiddels voormalige) cliëntadviseur financiën veertiental financiële knelpunten die zich voor kunnen doen bij de uitstroom uit beschermd wonen. We bespreken er zes die relevant kunnen zijn in relatie tot de toeleiding tot BooM.

1. Cliënten en PB’ers hebben onvoldoende zicht op het budget van de cliënt. Cliënten pinnen hun leefgeld en zijn verder vaak niet goed op de hoogte van hun financiële situatie en willen vaak niet dat de PB’er zich hiermee bemoeit. Voor geldproblemen steken ze liever hun kop in het zand. Dit is voor sommige PB’ers een ingewikkeld levensgebied. Als *oplossingsrichtingen*: scholing PB’ers, wooncursus /cursus omgaan met geld voor cliënten.
2. Een deel van de PB’ers heeft geen goed zicht op wat het inhoudt om cliënten met hun geldzaken te ondersteunen. Een deel ontbreekt het aan financiële kennis en vaardigheden. *Oplossingsrichtingen*: scholing PB’er, aanstellen SJD’er.
3. Hoewel elke cliëntsituatie weer anders is, gaan vrijwel alle cliënten gaan er financieel op achteruit bij uitstroom uit beschermd wonen. Het kan ermee te maken hebben dat hun bijdrage voor voeding, ontspanning en schoonmaak vervalst of bijvoorbeeld dat de kostendelersnorm van toepassing wordt en de cliënt minder uitkering ontvangt. *Oplossingsrichtingen*: op financiële gevolgen uitstroom anticiperen (sparen, leren omgaan met minder budget), aanvullen of beperkter korten budget door bijzondere bijstand voor budgetbeheer, startsubsidie gemeente of regeling CAK-bijdrage.
4. Voor cliënten in budgetbeheer of beschermingsbewind (of mogelijk andere externe partij) wordt de overgang naar zelfstandig wonen wat betreft geldzaken niet tijdig voorbereid in samenwerking met cliënt en PB’er, terwijl er doorgaans wel een en ander verandert. *Oplossingsrichting*: actievere inzet PB’er, scholing PB’er, bewustwording bewindvoerder/budgetbeheerder.
5. Er wordt geen financieel plan met betrekking tot wonen en zorg gemaakt. Het is een behoorlijke klus om alle regelingen op een rij te krijgen en een goed budgetplan te maken voor nieuwe situatie die na uit stroom ontstaat. Eén van de *oplossingsrichtingen*: mensen opleiden tot intern budgetcoach.
6. Het zelfstandig gaan wonen brengt extra kosten met zich mee, zoals inrichtingskosten. Vaak moet er ook een periode waarin toeslagen nog niet worden gestort, worden overbrugd. Enkele *oplossingsrichtingen*: scholen van de pb’ers, cursussen voor cliënten.

Uit bovenstaande beschrijving van zowel de aanpak van geldzaken tijdens een verblijf in als knelpunten bij uitstroom uit RIBW K/AM zijn een aantal gedeelde thema's te ontdekken. Om uiteenlopende redenen ligt er in de dagelijkse begeleiding tussen PB'er en cliënt betrekkelijk geringe focus op financiële zaken tijdens het BW-verblijf. Bij een deel van de cliënten én van de PB'ers ontbreken financiële kennis en vaardigheden. Het is beleid om financiële expertise en ondersteuning buiten de organisatie te halen, maar niet alle belangrijke taken worden extern opgepakt. Denk aan het maken van een tijdig budgetplan, waarin rekening wordt gehouden met de veranderende financiële situatie bij uitstroom. Ook tijdens het verblijf in BW kan er meer worden ingezet op het ondersteunen van cliënten bij geldzaken, met die kanttekening dat dit niet voor alle cliënten nodig zal zijn. Medewerkers RIBW K/AM krijgen vanuit de organisatie weliswaar diverse handreikingen om met financiën van de cliënten aan de slag te gaan, maar er lijkt over het algemeen te weinig aandacht voor structurele expertisebevordering.

### Hoofdstuk 3. BooM

**Budgetondersteuning Op Maat (BOOM)** biedt budgetbeheer en budgetcoaching en is opgezet vanuit de gemeente Haarlem om meer inwoners met geldproblemen te bereiken en het aantal beschermingsbewindzaken bij schulden terug te dringen. De ondersteuning is in september 2017 van start gegaan als pilot en wordt inmiddels structureel aangeboden.

Samen met de deelnemers wordt een budgetplan opgesteld met een overzicht van vaste lasten uit uitgaven. De begeleiding loopt via het creëren van een overzicht naar inzicht en gedragsverandering. De opzet is dat de deelnemer gaat ervaren dat hij/zij in staat is om de eigen financiën te regelen en zijn/haar financiële zelfredzaamheid versterkt. De doelstellingen van BooM zijn:

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

De doelgroep van BooM zijn inwoners van Haarlem, Zandvoort, Bloemendaal of Heemstede van achttien jaar of ouder met een inkomen tot 120 % van de bijstandsnorm en/of inwoners die in een regulier schulddienstregelingstraject zitten. Voltijd DUO- studenten zijn uitgesloten. BooM richt zich op cliënten die geen problematische schulden hebben. Zij kunnen terecht bij de schuldhulpverlening. In het derde en laatste jaar van het traject schuldhulpverlening worden cliënten gewezen op BooM om de overgang naar het weer zelf oppakken van de financiën te vergemakkelijken. Een traject is altijd maatwerk en duurt gemiddeld een jaar. Het nazorgtraject beslaat een jaar met drie nazorggesprekken, na drie, zes en twaalf maanden. Naast budgetcoaching biedt BooM preventief en langdurig budgetbeheer voor cliënten die niet in staan zijn zelf hun financiën te beheren. In januari 2018 is gestart met een pilottraject met een capaciteit voor tien RIBW K/AM cliënten die uitstromen naar een contingentwoning en voor wie BooM een passender ondersteuning lijkt dan beschermingsbewind. Tot aan de start van deze pilot werden deze RIBW cliënten standaard naar beschermingsbewind doorgeleid.

In dit onderzoek staat deze doelgroep RIBW K/AM-clieënten centraal. Het gaat om een specifieke doelgroep, bestaande uit cliënten die

- *relatief stabiel en (bijna) schuldenvrij zijn, of niet-problematische schulden<sup>3</sup> hebben.*

---

<sup>3</sup> Onder niet-problematische schulden worden schulden en betalingsachterstanden verstaan die iemand zelf binnen een periode van drie jaar kan oplossen. In theorie is het mogelijk dat cliënten met problematische schulden uitstromen uit BW. Voorheen is een traject schulddienstverlening passend.

- *in (schulden) bewind zitten en schuldevrij zijn.*
- *in het derde jaar van een schuldenregeling zitten vanuit de gemeentelijke schulddienstverlening.*

In de praktijk blijkt er nog een aanvullend criterium te zijn. Bij cliënten met een openstaande huurschuld die uitstromen naar een contingentwoning stellen de corporaties als voorwaarde dat de cliënt onder beschermingsbewind staat en dat er een betalingsregeling is voor de schuld (bron: punt 2.3.3 van het handboek contingentregeling 2020). Zij worden hiermee dus uitgesloten van deelname aan BooM. Voor het overige geldt dat deelname aan BooM vrijwillig is. Alleen voor cliënten die in een schuldsaneringstraject zitten, kan BooM verplicht gesteld worden als onderdeel is van het schuldregelingstraject. Dit is ook als zodanig opgenomen in de schuldregelingsovereenkomst die cliënt tekent.

### 3.1 Werkwijze

De werkwijze van BooM is vrij uitvoering beschreven, onder andere in het evaluatierapport *BooM loont* (tussentijdse evaluatie, Gemeente Haarlem, afdeling schulden -minima- sociale recherche, mei 2019). We lichten enkele elementen van de aanpak eruit. Hoe de aanmelding verloopt is in onderstaand kader samengevat. De aanpak stoelt op maatwerk – zo nodig wordt er van de beschreven aanpak afgeweken.

#### Aanmelding

- Cliënten worden per brief uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek. Dag en tijdstip worden ingepland door de budgetcoach. De cliënt kan de afspraak verzetten. Er zit ongeveer twee weken tussen de aanmelding voor BooM en het gesprek.
- Twee dagen van tevoren krijgen cliënten een reminder, telefonisch of per mail.
- De begeleider vanuit RIBW K/AM wordt gevraagd om aanwezig te zijn bij in ieder geval het eerste gesprek. Bij het inplannen van de afspraak wordt de begeleider actief betrokken zodat alle agenda's op elkaar kunnen worden afgestemd.
- Client krijgt drie kansen tot het nakomen van de afspraak. Er wordt echter altijd rekening gehouden met de omstandigheden van de cliënt: het blijft maatwerk.

Bij BooM werken budgetcoaches (op HBO werk- en denkniveau). Zij hebben een opleiding tot budgetcoach gevolgd. Zij hebben geen specifieke kennis van of ervaring met de BW-doelgroep. Na een periode van redelijk veel verloop is er inmiddels een vrij stabiel team van vier budgetcoaches werkzaam. In de zomer van 2020 wordt de vijfde coach aangenomen. De afspraken met de budgetcoaches vinden in de regel plaats bij de gemeente zelf, maar bij wijze van uitzondering kan hiervan worden afgeweken. Eens in de twee weken is een budgetcoach aanwezig in het wijkteam van Zandvoort. Gesprekken kunnen dan ook daar op locatie plaatsvinden.

### 3.2 Maatwerk voor cliënten RIBW

De beschreven werkwijze van BooM biedt een richtlijn, de aanpak per cliënt is altijd maatwerk. Afwijken van de richtlijn *mag*, maar *moet* als de situatie daarom vraagt. Zo behoort het aanbieden van een stabilisatiefase binnen BooM niet tot het standaard aanbod, en dit wordt ook niet als zodanig gecommuniceerd. Voor cliënten die vanuit de RIBW K/AM uitstromen naar een contingent-woning kan dit echter wel in een maatwerkconstructie worden aangeboden. Stabilisatie gebeurt middels inkomensbeheer (preventief budgetbeheer) waarbij indien nodig kleine betalingsregelingen getroffen kunnen worden. Het leefgeld wordt gestort op een door de cliënt zelf te openen bankrekening waarop geen roodstand mogelijk is. Het verwacht nog steeds veel van cliënten, zo dienen zij rekeningen zelf door te sturen naar de budgetcoach. Na deze fase zou de afweging gemaakt kunnen worden welke vorm van ondersteuning passend is. Dat kan een BooMtraject zijn, preventief budgetbeheer of bijvoorbeeld beschermingsbewind. De budgetcoach krijgt immers tijdens dit stabilisatietraject goed zicht op de (financiële leerbaarheid van) cliënt.

### 3.3 Tussentijdse evaluatie

De pilot is tussentijds geëvalueerd (najaar 2019). In deze algemene evaluatie worden enkele struikelblokken benoemd. Deze gelden voor de hele doelgroep van de pilot en hebben geen betrekking op cliënten die uit beschermd wonen stromen. De pilot voor deze doelgroep was ten tijde van de evaluatie net gestart. Allereerst wordt geconstateerd dat er minder gebruik wordt gemaakt van BooM dan verwacht. Werving van deelnemers is een punt van aandacht. De aanbeveling is om de naamsbekendheid van deze vorm van budgetcoaching te vergroten, zowel binnen de gemeente als bij de ketenpartners. Daarbij moet aandacht zijn voor het taalgebruik en de ‘framing’ van de ondersteuning. Het gaat bijvoorbeeld niet om een vorm van schulddienstverlening, maar over hulp en ondersteuning bij geldzorgen. Deze formulering kan mogelijk de drempel verlagen om gebruik te maken van coaching. Aan deze aanbeveling is inmiddels uitvoering gegeven, onder andere in de flyer en op de website. Er zijn presentaties gehouden, onder andere op een bijeenkomst voor persoonlijk begeleiders en trajectbegeleiders van MO en VO (in mei 2019) en bij de Ontwikkeltafel (maart 2019). Een tweede knelpunt dat genoemd wordt is dat deelname aan het traject vrijwillig is. Dit betekent dat motivatie om mee te doen een belangrijke factor vormt voor het slagen van het traject. In de evaluatie worden ook vervolgacties besproken. Eén daarvan is het bij de rechtbank actiever onder de aandacht brengen van een BooM-traject als mogelijk alternatief voor beschermingsbewind. Streven is dat een gemeentelijke budgetcoach voor cliënten die worden aangemeld voor beschermingsbewind een zogeheten gemeentelijk advies geeft over de meest passende vorm van ondersteuning. Ook aan deze aanbeveling is een vervolg gegeven in gesprekken tussen gemeente en de sector bewind van de Rechtbank Noord – Holland, mede gezien de komende Wet Adviesrecht voor Gemeenten en de mogelijkheden die deze wet al dan niet biedt.

*Intermezzo met goede voorbeelden van aanpak financiële problemen onder BW-cliënten:*

*Amsterdam HvQ/Querido: aandachtsfunctionaris*

Bij **HVO Querido** is er op elke locatie een zogeheten aandachtsfunctionaris SJD aangesteld. Aandachtsfunctionarissen zijn een professionals met affiniteit en/of ervaring met SJD gerelateerde zaken, waaronder schulden & financiën. Ze zijn voor hun team het eerste aanspreekpunt en kunnen vragen doorspelen naar de afdeling SJD, bestaande uit SJD geschoolde medewerkers. Een aantal keer per jaar wonen de aandachtsfunctionarissen 'kenniskringen' bij en daarnaast worden zij door de afdeling SJD via nieuwsbrieven regelmatig op de hoogte gehouden van de laatste wet- en regelgeving omtrent SJD gerelateerde zaken.

*Utrecht: centrale schuldenscholing*

In Utrecht heeft in 2018 een stedelijke taskforce de opdracht gekregen om ongeveer 200 dossiers van MO/BW cliënten te screenen op financiële belemmeringen voor doorstroom naar een zelfstandige woning. Eén van de aanbevelingen van de taskforce heeft geleid tot een centrale schuldenscholing: het stedelijk organiseren van deskundigheidsbevordering zodat eenzelfde basis financiële kennis aanwezig is bij alle betrokken professionals, zoals bijvoorbeeld de (woon) begeleiders binnen de aanvullende zorg, de generalisten binnen de Buurtteams en vrijwilligers. Zie: <https://www.budgetvaardig.nl>

## Hoofdstuk 4. Casuïstiek

Het aantal aanmeldingen is sterk achtergebleven bij de verwachtingen. Het RIBW K/AM heeft vier cliënten aangemeld in het kader van de pilot in 2018. De aanmeldingen komen uit de periode januari 2018 tot zomer 2018. Van de vier aanmeldingen heeft er één – casus 4 – geleid tot een traject. Daarna is er nog een nieuwe aanmelding geweest in de periode tot aan januari 2020. Hieronder volgt een korte schets van de casuïstiek, gebaseerd op beschrijvingen die zijn aangeleverd vanuit BooM en hiermee dus overwegend vanuit het perspectief van BooM.<sup>4</sup>

### *Casus 1:*

Cliënt kwam in januari 2018 op gesprek, samen met haar begeleider vanuit de RIBW K/AM. Toen bleek naar oordeel van de budgetcoach dat zij geen coaching nodig heeft. Ze is in staat zelfstandig haar financiën te beheren. Wel heeft de budgetcoach geadviseerd om de maandelijkse huur via haar Participatiewet uitkering te laten lopen. Dit is toen in gang gezet. De gemeente houdt de huur in op haar uitkering en zorgt voor betaling aan de verhuurder.

### *Casus 2:*

Deze cliënt leek heel gemotiveerd voor budgetcoaching. Ze nam zelf meerdere keren contact op met de budgetcoach met de vraag wanneer zij op gesprek kon komen. Het intakegesprek leidde echter niet tot de start van een traject bij BooM. In de beleving van de budgetcoach was de vrouw ‘heel erg in de weerstand’ en wilde absoluut geen gebruik maken van BooM. Ook was, tegen de werkafspraken in, de begeleider vanuit het RIBW K/AM niet aanwezig bij dit intakegesprek. De budgetcoach schatte in dat ze zeker in aanmerking zou komen voor budgetcoaching en sprak met haar af dat zij het alsnog in overweging zou nemen. Ze is echter bij haar standpunt gebleven. De budgetcoach heeft toen geadviseerd om bewind aan te vragen bij Stichting Budget. Dit is wat de cliënt graag wilde.

### *Casus 3:*

De cliënt is meerdere malen uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek bij BooM, maar is telkens, zonder afmelding, niet verschenen. De begeleider vanuit het RIBW K/AM heeft meerdere pogingen gedaan om de cliënt over te halen om naar dit gesprek te komen. De cliënt vertoont in de ogen van de betrokken professionals zorgmijdend gedrag. Motivatie is een belangrijke voorwaarde om deel te kunnen nemen aan coaching en om een traject tot een goed einde te brengen. Voor deze cliënt is uiteindelijk geen traject gestart vanwege het ontbreken van deze motivatie.

---

<sup>4</sup> Het is niet gelukt om aanvullende informatie over deze casuïstiek te vinden. Vanuit de RIBW zijn gegevens van deze cliënten niet te achterhalen, dus we kunnen de casus niet verder reconstrueren. In casus 4 hebben we via mailberichten het perspectief van de reclasseringsmedewerker kunnen betrekken.



#### *Casus 4:*

Clïënt heeft in februari 2018 beschermingsbewind opgezegd met de intentie om zelf weer zijn financiën te gaan beheren. Voor deze cliënt is in maart 2018 een coachingstraject gestart. Door de vele wisselingen van budgetcoaches is dit niet goed van de grond gekomen. Clïënt kreeg hierdoor niet genoeg vertrouwen in het traject. Daarnaast werd het lastig afspraken met cliënt te plannen, gezien zijn werktijden. Hij heeft toen overwogen om het coachingstraject op te zeggen in overleg met zijn begeleider vanuit de reclassering. Gelukkig hebben de budgetcoaches dit weten te voorkomen. Vanaf juni 2019 heeft hij een vaste budgetcoach. Een jaar later is de begeleiding succesvol afgerond en zit hij in de nazorgtraject. De ervaringen rondom de aanmelding voor dit traject hebben ervoor gezorgd dat de reclasseringswerker destijds terughoudend was in het aanmelden van nieuwe deelnemers. Zij twijfelt omdat zij het project te weinig stabiliteit vindt bieden. Omdat de insteek van BooM haar erg aanspreekt, hoopt ze op een beter vervolg.

#### *Casus 5*

Client is vanuit RIBW K/AM doorverwezen met de vraag om ondersteuning bij het besteden van zijn leefgeld. Een andere dan de vaste begeleider vanuit de RIBW was aanwezig bij de intake. Vervolgens bleek de verwijzende PB'er, ondanks zijn aanwezigheid aanwezig bij een van de voorlichtingen vanuit de gemeente over Boom, niet scherp had dat regelmatig meekijken naar de besteding van het leefgeld door de cliënt niet tot de taken van de budgetcoach hoort. De PB'er zou dit zelf kunnen doen, of hiervoor een schuldhulpmaatje kunnen inschakelen. Wel kan BooM zo nodig budgetbeheer inzetten. Tijdens dit gesprek is de afweging gemaakt dat beschermingsbewind voor deze man een te zware maatregel is en dat ook budgetbeheer teveel taken die hij in principe zelf goed kan, zou overnemen. In eerste instantie is het contact afgesloten met een verwijzing naar een schuldhulpmaatje. Later is er voor deze cliënt alsnog bij BooM een traject budgetbeheer opgestart. Leerpunten uit deze casus is ook dat het belangrijk is dat de vaste begeleider aanwezig is bij de intake en vervolg.

Aansluitend bij de algemene evaluatie constateren we dat, in algemene zin, motivatie en financiële leerbaarheid bij deelnemers belangrijk is om een traject op te kunnen starten. De focus in zo'n traject ligt immers op het bevorderen van hun financiële zelfredzaamheid. Daarnaast zien we dat de beschreven werkwijze en processtappen in de praktijk niet altijd zijn gevolgd. Zo is de vaste begeleider van de RIBW K/AM in twee casussen niet bij de intake aanwezig. Deze aanwezigheid, warme overdracht en aanjagen van de motivatie door de PB'er kan juist voor cliënten van een RIBW K/AM heel belangrijke factor zijn bij het doen slagen van een traject.

Het meermaals zonder bericht niet komen verschijnen op een afspraak kan een reden zijn geen traject te starten of een traject te beëindigen. Formeel wordt een cliënt drie kansen geboden om een afspraak na te komen. Hoewel er altijd sprake is van maatwerk en er ruimte is voor uitzonderingen, kan deze aanpak een te groot beroep doen op hun zelfstandigheid. Het is een specifieke doelgroep, vaak met problemen op meerdere levensgebieden, soms ook

zorgmijndend, die er baat bij heeft om meer aan de hand te worden meegenomen. Ook het hebben van een vaste coach is juist bij deze doelgroep van belang om het traject tot een succes te maken. Dit was in de aanvangsperiode niet altijd het geval, omdat er met inhuurkrachten werd gewerkt, maar is inmiddels gerealiseerd. Alle budgetcoaches zijn in dienst bij de Gemeente Haarlem en vormen een stabiel team.

Om in te kunnen stromen bij BooM geldt het hebben van problematische schulden als een contra-indicatie. Een cliënt met problematische schulden wordt met een warme overdracht doorverwezen naar SHV. Daarmee is de ondersteuning voor deze cliënt beschikbaar. Overige cliënten, ook die met lichte financiële problemen, kunnen terecht voor een kennismakingsgesprek waar een advies, een coachingstraject of een andere aanpak uit kan volgen. Zij kunnen mogelijk worden doorverwezen naar andere instanties, zoals de schuldhulpmaatjes. De budgetcoaches/consulenten zijn beschikbaar om het RIBW te adviseren over een bepaalde cliënt, telefonisch of via de mail. Deze adviesfunctie wordt niet vaak benut.

*Aandachtspunt is dat het bij de begeleiders van het RIBW helder moet zijn dat zij nauw betrokken worden en moeten zijn bij het coachingstraject en ook aanwezig moeten zijn bij het eerste intakegesprek. Dit is in het kader van de eerste pilot ook vanaf het begin af aan duidelijk vermeld. Uitkomst van deze pilot was dat het een doelgroep blijkt te zijn die zorgmijndend is waardoor het lastig is voor de budgetcoaches om afspraken in te plannen en om een traject op te starten. Deze mensen moeten echt aan de hand meegenomen worden. Ook heeft het RIBW goede ervaring met Stichting Budget en hebben wij van diverse RIBW collega's vernomen dat het voor cliënten die uitstromen vanuit BW voorkeur heeft om deze door te verwijzen naar Stichting Budget voor beschermingsbewind. Immers is het voor begeleiders ook makkelijk als cliënt wordt doorgezet naar beschermingsbewind, omdat er dan op financieel gebied geen omkijken meer naar is.*

Fragment uit mail projectleider BooM als toelichting op de eerste vier aanmeldingen vanuit RIBW aan BooM (januari 2020).

Uit onze gesprekken met betrokkenen en analyse van bestaande documenten komen nog enkele punten naar voren die relevant zijn in de evaluatie van BooM voor de doelgroep RIBW K/AM-clienten. Vanuit BooM is er de vraag of de persoonlijk begeleiders bij de RIBW K/AM over voldoende basiskennis beschikken om knelpunten in financiën te signaleren en om adequaat door te kunnen verwijzen. Ze zien dat er weinig doorverwijzingen komen, terwijl er meer mensen zijn voor wie een traject bij BooM zou passen. In een kennismakingsgesprek waar ook de PB'er aanwezig is, kan de budgetcoach tot een goede beoordeling komen over de voorziening die het best zou passen.

De PB'ers zouden niet alleen actiever kunnen doorverwijzen, maar ook een grotere rol kunnen spelen in de begeleiding van cliënten tijdens een traject bij BooM. Zo'n traject vraagt best wat van de zelfredzaamheid van deelnemers, iets dat juist bij cliënten van RIBW K/AM een knelpunt kan zijn. De PB'ers zouden hen kunnen motiveren en ondersteunen. Wellicht kunnen zij niet alleen bij de intake, maar ook bij de andere gesprekken aanwezig zijn.

*Vanuit de RIBW K/AM* wordt benoemd dat de samenwerking met Stichting Budget goed is (<http://www.stichtingbudget.nl>). Er zijn korte lijntjes en door de jarenlange samenwerking hebben de medewerkers van de stichting een goed beeld van de problematiek van de cliënten. Doorverwijzingen naar beschermingsbewind bij Stichting Budget lopen soepel. Tot aan de start van de pilot BooM was het gebruikelijk dat cliënten bij uitstroom naar een contingentwoning onder beschermingsbewind kwamen. Hierdoor zou het goed kunnen dat PB'ers vaak denken aan een doorverwijzing naar beschermingsbewind, terwijl een andere vorm van ondersteuning misschien passender is. Dit roept wederom de vraag op in hoeverre de PB'ers over voldoende financiële (basis)kennis beschikken om hierin een onderbouwde afweging te kunnen maken.

## Hoofdstuk 5. Conclusies en aanbevelingen

Cliënten die beschermd wonen bij RIBW K/AM en op zeer korte termijn zelfstandig gaan wonen, kunnen worden doorverwezen naar BooM. Ondanks voorlichting vanuit de Gemeente Haarlem en het actief benaderen van clustermanagers bij de RIBW vinden er minder doorverwijzingen plaats dan verwacht. Voor het merendeel van de doorverwezen cliënten komt er geen traject tot stand. Deze constatering gaf aanleiding tot de volgende onderzoeksvraag:

### *Hoe kan het aanbod binnen Boom beter worden benut door cliënten van de RIBW K/AM die vanuit begeleid/beschermd wonen uitstromen naar een contingentwoning?*

Op basis van het beperkte casuïstiekonderzoek, gesprekken met betrokkenen en een analyse van beschikbare documenten waaronder een eerste evaluatie van de pilot BooM komen we tot de volgende conclusies en benoemen we enkele aanbevelingen. Eerst vatten we het antwoord op bovenstaande hoofdvraag samen aan de hand van de deelvragen, waarbij we met name ingaan op de knelpunten bij selectie en instroom van RIBW cliënten bij BooM:

- *Wat zijn de grootste struikelblokken voor BW cliënten in toeleiding naar BooM?*

Het grootste struikelblok ligt in het uitblijven van doorverwijzingen: er worden weinig BW cliënten naar BooM verwezen. Tijdens een kennismakingsgesprek maken de coaches een inschatting van de ondersteuning die het best past bij de cliënt. Dat kan ook een eenmalig advies of doorverwijzing naar beschermingsbewind of een andere vorm van ondersteuning zijn. BooM, waar de expertise in huis is voor het maken van een dergelijke inschatting, wordt echter ook nauwelijks geconsulteerd voor het geven van advies of voor het meedenken over een geschikte aanpak. PB'ers en cliënten van de RIBW K/AM weten hen onvoldoende te vinden, ondanks de voorlichting en beschikbare informatie.

De werkwijze van BooM is niet specifiek toegespitst op de specifieke doelgroep die cliënten van een RIBW nu eenmaal is: soms zorgmijdend, niet altijd in staat om zelfstandig aan afspraken en voorwaarden te voldoen en gebaat bij extra ondersteuning. Hoewel het gaat om mensen die naar inschatting van de RIBW zelfstandig(-er) kunnen gaan wonen, kunnen deze afspraken en voorwaarden voor hen een extra drempelvormen, bijvoorbeeld wat betreft het nakomen van afspraken en *no show* en de gevraagde zelfstandigheid in het nakomen van afspraken en regelen van allerlei zaken.

- *In hoeverre en op welke gronden wordt de afweging gemaakt tussen beschermingsbewind en alternatieven?*

Doorverwijzen naar beschermingsbewind is een voor de begeleiders een ogenschijnlijk vaak passende en gebruikelijke optie bij uitstroom. Er zijn goede ervaringen en korte lijntjes met bewindvoerders, waardoor deze route voor de hand lijkt te liggen en erg laagdrempelig is. Tot aan de start van de RIBW-pilot bij BooM werden cliënten die uitstroomden naar een contingentwoning standaard doorverwezen naar beschermingsbewind. Deze standaard werkwijze moet worden opgebroken. Dit vraagt om een andere houding en expertise van de PB'ers. Het lijkt hen aan een helder afwegingskader te ontbreken om te kiezen voor bewind of een andere vorm van ondersteuning. Het is nog ongebruikelijk dat zij hiervoor de professionals van BooM consulteren.

- *Wat hebben professionals nodig om cliënten toe te leiden naar BooM?*

Aangezien het beleid is om met name buiten de organisatie financiële expertise te halen, is er minder focus op deskundigheidsbevordering binnen de organisatie. De medewerkers RIBW K/AM krijgen vanuit de organisatie diverse handreikingen om met financiën van de cliënten aan de slag te gaan. Het beheren van geldzaken na uitstroom, bij zelf huren, is doorgaans complexer dan bij beschermd wonen. De overgang van beschermd wonen naar zelfstandig of beschut wonen heeft financiële consequenties voor elke cliënt en is vaak een grote stap. Dit maakt dat juist de periode van uitstroom en de voorbereiding hierop het aangrijpmoment kan zijn om de financiële situatie onder de loop te nemen. Het lijkt echter deels afhankelijk van eigen affiniteit met en kennis over geldzaken van de medewerker of hij/zij dit wel of niet actief oppakt.

## **5.1 Aanbevelingen voor RIBW K/AM:**

### Op het gebied van deskundigheidsbevordering

Meer kennis over financiën bij begeleiders RIBW K/AM lijkt nodig;

- De functie 'cliëntadviseur financiën' is opgeheven binnen de RIBW K/AM. Overweeg om deze functie weer nieuw leven in te blazen en/of:
- Leid een aantal professionals op tot kennisprofessionals of aandachtfunctionarissen op het gebied van budgettering/financiën.
- De taak van een begeleider is op financieel vlak niet klaar wanneer iemand overgedragen wordt aan BooM. Van PB'ers kan worden verwacht dat zij actiever betrokken blijven bij het BooM-coachingstraject van hun cliënt.

### *Concrete acties en tools hierbij kunnen zijn:*

- PB'ers kunnen begeleid en getraind worden om meer inzicht te krijgen in de schuldenproblematiek en de leerbaarheid van cliënten. Daardoor kunnen zij adequater verwijzen en samenwerken met gemeentelijke collega's.
- Benut de consultatiefunctie van de coaches bij BooM – vragen over wat passende ondersteuning is voor cliënten kunnen aan hen worden voorgelegd. Ook in een

kennismakingsgesprek tussen budgetcoach, cliënt en PB'er kan worden afgewogen welke vervolgondersteuning nodig en passend is.

- De overgang van beschermd/begeleid wonen naar zelfstandig wonen heeft vrijwel altijd financiële gevolgen voor cliënten. Idealiter wordt een half jaar voor uitstroom gestart met de voorbereiding, zodat cliënten zich kunnen voorbereiden op de nieuwe situatie (die vaak betekent: minder budget). Bij iedereen die gaat uitstromen, kan zo'n zes maanden van tevoren de afweging worden gemaakt of hij /zij naar BooM kan, voor een ondersteuningstraject of consultatie.
- Om in kaart te brengen wat de financiële situatie is van een cliënt, kan bijvoorbeeld gebruik gemaakt worden van de [intake financiën](https://www.schuldenindeopvang.nl/assets/files/intake-specialistische-hulp-zelfstandige-wonen.pdf) / specialistische hulp zelfstandig wonen: <https://www.schuldenindeopvang.nl/assets/files/intake-specialistische-hulp-zelfstandige-wonen.pdf>. Voor een inschatting van de financiële zelfredzaamheid kan het [beoordelingsschema 'financieel leerbaar'](#) (in bijlage).
- Om te borgen dat PB'ers betrokken blijven bij het BooM-coachingstraject van hun cliënt en om de samenwerking en afstemming op het leefgebied financiën tussen begeleiders en consultants van BOOM te bevorderen, kan de richtlijn '[taakverdeling en afstemming tussen woonbegeleiders en budgetcoaches](#)' worden toegepast (richtlijn in bijlage).

#### Op het gebied van samenwerking andere partijen

- Als cliënten uitstromen naar een contingentwoning én er staat nog een huurschuld open, dan stellen de corporaties als voorwaarden dat de cliënt onder beschermingsbewind staat en dat er een betalingsregeling is voor de schuld (bron: punt 2.3.3 van het handboek contingentregeling 2020). Beschermingsbewind is voor sommige cliënten mogelijk een te zwaar middel. Onderzoek of (een vorm van) inkomensbeheer ook voldoet. Dit biedt de cliënt ook meer mogelijkheden om zijn/haar financiën zelf weer op te gaan pakken. Ga het gesprek aan met de corporaties over verruiming van deze voorwaarde.
- Begeleiding vanuit BooM kan verplicht gesteld worden wanneer het een onderdeel is van het schuldregelingstraject. Dit is ook als zodanig opgenomen in de schuldregelingsovereenkomst die cliënt tekent. Wellicht kan voor een bepaalde groep cliënten een dergelijke bepaling ook in de huurovereenkomst bij uitstroom naar een contingentwoning worden opgenomen.

#### **5.2 Aanbevelingen voor BooM:**

- Bied consult aan ruim voor cliënten gaan uitstromen en maakt hierbij de afweging of BooM kan worden ingezet ter voorbereiding op hun nieuwe situatie (zie ook aanbeveling aan RIBW).
- Investeer in een stabilisatiefase. Na uitstroom kan voor cliënten met meervoudige en vaak ook zwaardere problematiek, maar ook voor anderen voor wie meteen starten met coaching te hoog gegrepen is, een [stabilisatiefase](#) worden ingezet. Zo kunnen zij

het eerste halfjaar na uitstroom worden 'ontzorgd'. Na dit half jaar kan de budgetcoach, eventueel in overleg met de pb'er, de inschatting maken of een coachingstraject via BooM passend is en zo niet, welke vorm van ondersteuning dan wel.

- Borg kennis van en bekendheid met BW-doelgroep bij budgetcoaches.
- Werk outreachend: overweeg periodiek de RIBW's te bezoeken, houdt het eerste intakegesprek /spreekuur op locatie, leg huisbezoek af.

*Algemene aanbeveling aan de gemeente:*

- Organiseer bijeenkomst(-en) waarbij professionals vanuit verschillende invalshoeken elkaar ontmoeten. Casuïstiek kan ook hier een mooi middel zijn om elkaar beter te leren begrijpen en "vinden". Hierbij kan worden gebruik gemaakt van al bestaande overlegstructuren, waarbinnen de toeleiding naar BooM kan worden geagendeerd.
- In het licht van het adviesrecht gemeentes kan de gemeente bij een aanvraag voor beschermingsbewind een advies uitbrengen en voorleggen aan rechter.

**Bronnen:**

- Obbink, K. (2019) Knelpunten financiën bij scheiden wonen-zorg. Haarlem: RIBW K/AM. Intern document, maart 2019.
- RIBW K/AM Financiën bij (meer) zelfstandig scheiden wonen en zorg. Intern document, januari 2019.
- Visser, C. en D. Lemmens-Smit (2019) Evaluatierapport. Budgetondersteuning op Maat loont. Gemeente Haarlem, mei 2019.
- Vlieland, R. (2019) Financiële effecten bij cliënten van RIWB KA/M bij de overgang van intramuraal naar extramuraal verblijf. Afstudeeronderzoek HvA
- Vlieland, R. / RIBW K/AM (2019) Handboek voor de overgang van cliënten die overgaan van beschermd wonen naar beschut wonen of ambulant. Haarlem: RIBW K/AM.

*Bijlage I: Taakverdeling en afstemming tussen de begeleiders/ BOOM medewerkers (opgesteld aan de hand van de taakverdeling bij de Tussenvoorziening, Utrecht).*

## Doel

Het doel van dit document is om de samenwerking en afstemming op het leefgebied financiën tussen begeleiders van RIBW K/AM en consultants van BooM te bevorderen en te verbeteren, zodat de cliënt optimaal wordt ondersteund en zijn zelfredzaamheid wordt bevorderd.

## Afweging begeleider:

1. **Ga het gesprek aan.** In ieder geval is het noodzakelijk dat als schulden en/of betalingsachterstanden zo snel mogelijk gesignaleerd worden. We verwachten daarom van begeleiders dat ze het gesprek aangaan met de cliënten en dat er een plan komt omtrent de financiële situatie.
2. **Bij twijfel altijd overleggen met een medewerker van BooM.**

Wanneer er sprake is van problematische schulden kan de cliënt doorverwezen worden naar des schuldhulpverlening van de gemeente. De gemeente gaat eerst het zgn. 'minnelijk traject' proberen en als dit niet haalbaar is word je verwezen naar de Wet Schuldsanering Natuurlijke personen (WSNP).

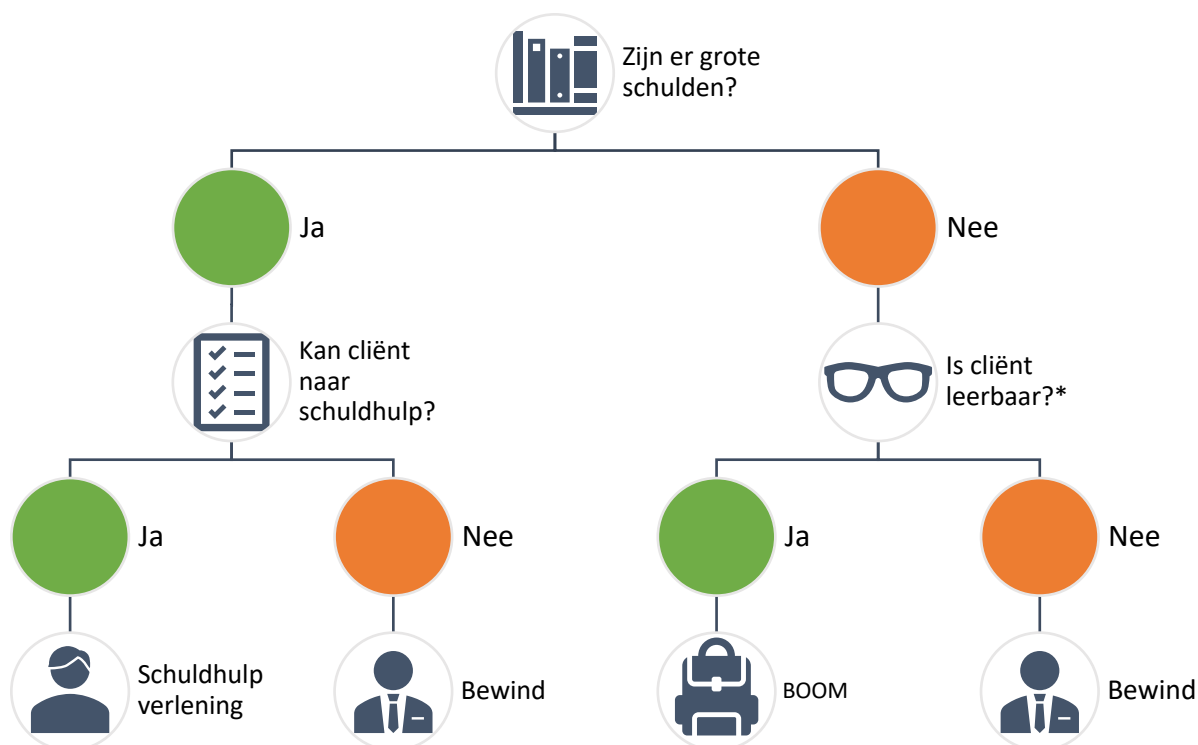
Mocht de cliënt hier niet voor in aanmerking komen kan er bewindvoering op basis van problematische schulden worden aangevraagd.

Ook kan de hulp van een schuldhulpmaatje worden ingezet, zie: <https://uitdeschulden.nu/>. Dit is een website van Schuldhulpmaatje. Bij Schuldhulpmaatje werken opgeleide vrijwilligers die helpen bij de financiën en je schulden.

Wanneer er geen (grote) schulden zijn, maar de cliënt niet financieel zelfredzaam genoeg is om zelf de financiën te beheren, kan ondersteuning aangevraagd worden. Dat kan een familielid zijn, maar ook een financieel maatje of BooM.

Wanneer niet direct duidelijk is welk product het beste past bij de cliënt is het goed om altijd een gesprek aan te gaan met een medewerker van BooM. Zij kunnen advies geven en als dat nodig is een warme overdracht regelen naar de schuldhulpverlening.





- Om de vraag is de cliënt leerbaar te beantwoorden: zie bijlage 'Wanneer zijn mensen financieel redzaam.'

### Uitgangspunten

Het uitgangspunt is wat betreft BooM dat haar taken in beginsel liggen op het gebied van Budgetbeheer en Budgetcoaching. We willen met name komen tot een goede verdeling van taken op het gebied van Budgetbegeleiding en overige begeleiding.

Tevens gaan we er vanuit dat alle acties die onder "cliënt (eventueel met hulp van begeleider)" staan in principe door de cliënt moeten worden uitgevoerd, maar dat hij hierin zo nodig ondersteund wordt door de begeleider wanneer dat nodig is.

### Aanbod BooM

De doelgroep vanuit RIWB K/AM die voor BooM in aanmerking komt is:

- Cliënten die relatief stabiel en (bijna) schuldenvrij is. Als er sprake is van schulden zijn deze niet problematisch.
- Cliënten die in (schulden) bewind zitten en schuldenvrij zijn. Omdat de bewindvoerder niet veel tijd heeft voor coaching kan de cliënt overgedragen worden aan BooM.
- Cliënten die in het derde jaar van een schuldenregeling zitten vanuit de gemeentelijke schulddienstverlening.
- Cliënten die van Beschermd Wonen (BW) naar beschut of zelfstandig wonen met ambulante begeleiding gaan.

## Vergelijking BooM, Beschermingsbewind en Schuldhulpmaatje

### Schulden bewindvoering:

#### Werkzaamheden:

- controleert of de cliënt zijn inkomsten ontvangt
- betaalt de gewone dagelijkse uitgaven
- doet de belastingaangifte en vraagt toeslagen aan
- de administratie van inkomsten en uitgaven
- zorgt voor een doelmatige belegging van het vermogen

#### Doelgroep:

Cliënten die niet (op korte termijn) zelfstandig of met een lichte vorm van ondersteuning de financiële zaken kunnen beheren. Cliënten kunnen schuldevrij zijn of met een (problematische) schuldensituatie.

#### Kosten:

|                                                                        |                  |           |
|------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------|
| Standaard beloning                                                     | 94,33€ pm        |           |
| Standaard beloning probl. Schulden:                                    | 122,00€ pm       |           |
| Stellen/gehuwden zonder schulden:                                      | 115,00€ pm       |           |
| Stellen met 1 of 2 schuldenaren                                        | 130,00/145,00€pm |           |
| Aanvangswerkzaamheden                                                  | 533,00€          | excl. BTW |
| Aanvangswerkzaamheden, indien vooraf budgetbeheer heeft plaatsgevonden | 399,00€          | excl. BTW |
| Verhuizing/verkoop/ontruiming woning                                   | 333,00€          | excl. BTW |
| Beheer Persoongebonden Budget (PGB)                                    | 499,00€          | excl. BTW |
| Opmaken eindrekening & -verantwoording                                 | 200,00€          | excl. BTW |

NB: In veel gevallen voor doelgroep  
RIBW gratis voor de deelnemer,  
aangezien bijzondere bijstand  
aangevraagd kan worden.

### BooM:

#### Werkzaamheden:

Budgetondersteuning op Maat is een hulpmiddel voor cliënten om financieel zelfredzaam te worden. Ze krijgen een budgetcoach die samen met de cliënt doelen formuleert en hieraan werkt. Er wordt bekeken hoeveel er uitgegeven kan worden, hoe er gespaard kan worden en op welke regelingen en toeslagen er recht is. De budgetcoach kan u ook helpen om betalingsregelingen af te spreken met schuldeisers, mits er geen sprake is van problematische schulden.

Dit traject begint met 6 maanden budgetbeheer. De eerste maanden zal het beheer overgenomen worden en zal BooM zorgdragen voor de betalingen, zodat de cliënt in alle nodige rust de financiële taken weer kan aanleren en oppakken.

#### Doelgroep:

Cliënten die relatief stabiel en (bijna) schuldevrij zijn. Als er sprake is van schulden zijn deze niet problematisch. Tevens cliënten die van Beschermde Wonen (BW) naar beschut of zelfstandig wonen met ambulante begeleiding gaan of cliënten die in (schulden) bewind zitten en schuldevrij zijn.

Cliënten die in het derde jaar van een schuldenregeling zitten vanuit de gemeentelijke schulddienstverlening stromen automatisch door naar BooM.

#### Kosten:

Gratis bij een inkomen tot 120 % van de bijstandsnorm.

## **Schuldhulpmaatje**

### Werkzaamheden:

SchuldHulpMaatje is erop gericht om mensen met (dreigende) schulden vroegtijdig te bereiken en hulp te bieden via internet en met getrainde vrijwilligers, die deskundig en op persoonlijke wijze kunnen helpen naar een schuldenvrij leven.

Begeleiding in gedragsverandering en financiële zelfredzaamheid staan daarbij centraal.

In Haarlem wordt het werk van SchuldHulpMaatje uitgevoerd door Stem in de Stad - Diaconaal Centrum.

### Doelgroep:

Clënten die met een lichtere vorm van hulp zelfstandig de financiën kunnen beheren of die aanvullende hulpverlening nodig hebben naast en intensiever traject bij BOOM of de schuldhulpverlening.

### Kosten:

Gratis

### **Dit document is 'slechts' een richtlijn**

Bepaalde taken kunnen ook bij de cliënt liggen (daar waar hieronder BooM/consulent staat) wanneer er sprake is van een stappenplan richting zelfstandigheid en zelfredzaamheid. Denk bv. aan de aanvraag IIT of kwijtschelding gemeentelijke belasting:

Aanvraag kwijtschelding Haarlem Cocensus: [www.haarlem.cocensus.nl](http://www.haarlem.cocensus.nl)

Aanvraag kwijtschelding Bloemendaal, Heemstede en Zandvoort: [www.gbzk.nl](http://www.gbzk.nl)

Verder geldt dat dit document ('slechts') een richtlijn is, afwijken mag dus; en afwijken moet als de situatie daar om vraagt.

## **Inhoud van dit document**

### **Afstemming begeleider en BooM consulent**

### **Integreren begeleidingsplannen**

## **Taakverdeling**

De taakverdeling wordt aan de hand van 4 categorieën activiteiten beschreven:

1. Budgetbeheer
2. Budgetbegeleiding
3. Schuldhulpverlening
4. Overige aan financiën gerelateerde zaken

## **Afstemming begeleider en BooM consulent**

Er moet een aantal face to face contacten plaatsvinden met cliënt, begeleider en consulent. Op deze momenten dienen alle partijen aanwezig te zijn:

- Intake BooM

- Bij het opstellen van het eerste Plan van Aanpak (pva) inzake het traject bij BooM. Dit gebeurt 3 tot 6 maanden na het intakegesprek
- (Jaarlijks) Bij het opstellen van een nieuw pva

Daarnaast is een aantal contactmomenten noodzakelijk, maar deze kunnen ook via mail of telefoon. In ieder geval informeren begeleiders en BooM consulenten elkaar bij:

- Wisseling begeleider of consulent
- Veranderingen in de leefsituatie (wonen, dagbesteding, gezinssamenstelling, detentie en dergelijke) van de cliënt die invloed zouden kunnen hebben op de financiën
- Grote veranderingen in leefgeld/budget
- Agressie of grensoverschrijdend gedrag
- Verandering in extra geld behoefte (bijvoorbeeld veel vaker om extra geld vragen)
- Terugval in middelengebruik of andere verslaving
- Wanneer de cliënt volgens begeleider of consulent kan uitstromen
- Bij woningurgentie, uitstroom uit begeleiding en dergelijke

## Integreren begeleidingsplannen

Het is wenselijk om zoveel mogelijk met één plan per cliënt te werken. Om praktische redenen (gebruik van verschillende systemen) en vanwege de privacyregels is dit echter niet mogelijk. Daarom kiezen we ervoor om de trajectplannen, begeleidingsplannen en pva's zoveel mogelijk op elkaar af te stemmen. Bij opstelling van het pva bij BooM wordt zoveel mogelijk aangesloten bij de begeleidingsdoelen die de cliënt en begeleider hebben vastgelegd in hun begeleidingsplan.

Bij de intake en het jaarlijkse pva wordt de afstemming besproken. De consulent neemt initiatief richting de begeleider. In sommige gevallen wil de cliënt dat het traject bij BOOM zoveel mogelijk los staat van de begeleiding die hij krijgt. Als dit het geval is, dan wordt deze weerstand in de begeleiding meegenomen.

## Locaties waar meerdere bewoners samenwonen die cliënt zijn bij BOOM

Voor locaties waar meerdere bewoners samenwonen die cliënt zijn bij BooM, maken we waar nodig aanvullende afspraken. We doen dat door contactpersonen aan te wijzen vanuit beide organisaties. Te denken is aan afspraken rondom vakantiegeld en het periodiek doorspreken van de samenwerking.

## Taakverdeling

### 1. Budgetbeheer

| Taak                                                            | Actie Consulent BOOM                                                                    | Actie Cliënt (evt met hulp van begeleider)                                                                                                     | Toelichting                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Aanleveren van informatie benodigd voor het budgetbeheer</b> | Leveren lijst benodigde informatie en stukken en aangeven welke stukken essentieel zijn | Informatie en stukken verzamelen en inleveren                                                                                                  |                                                                                                                                                     |
|                                                                 |                                                                                         | Post scannen en mailen naar de consulent of de post door de brievenbus bij BOOM <sup>5</sup> . Evt. benoemen wat er met de post moet gebeuren. |                                                                                                                                                     |
|                                                                 |                                                                                         | Indien de post naar BOOM moet, kan als mailadres doorgegeven worden aan instanties:                                                            |                                                                                                                                                     |
| <b>Inkomsten naar BOOM laten overmaken</b>                      | Instanties aanschrijven en aanmelden rekeningnummer Belastingdienst                     |                                                                                                                                                | <i>Nodig om te zorgen dat al het inkomen door BOOM kan worden beheerd</i>                                                                           |
|                                                                 | Controleren of inkomsten binnen komen volgens afspraak                                  | Melden aan BOOM als toch nog inkomsten op eigen rekening binnen komen                                                                          |                                                                                                                                                     |
| <b>Vaste lasten betalen</b>                                     | Betalingen tijdig invoeren in banksysteem                                               | Nota's en brieven omtrent wijzigende lasten tijdig inleveren bij BOOM                                                                          | <b>Vb.:</b> Inkomsten lager dan alle vaste lasten. BOOM betaalt altijd huur, gas water licht, zorgverz.. De rest is afhankelijk van voorkeur cliënt |
|                                                                 | Prioriteren van vaste lasten wanneer er onvoldoende inkomsten zijn                      | Cliënt betrekken bij prioritering                                                                                                              |                                                                                                                                                     |
| <b>Rekeningen betalen</b>                                       | Indien cliënt daarvoor voldoende financiële ruimte heeft, ook losse rekeningen betalen  | Rekeningen tijdig inleveren bij BOOM                                                                                                           |                                                                                                                                                     |
| <b>Leefgeld</b>                                                 | Periodiek leefgeld overmaken                                                            | Leren uitkomen met leefgeld                                                                                                                    |                                                                                                                                                     |
|                                                                 | Extra's overmaken                                                                       |                                                                                                                                                |                                                                                                                                                     |

<sup>5</sup> Kan dit dmv een digitaal systeem met beveiliging die voldoet aan de AVG?

|                             |                                                              |                                                                      |                                                             |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <b>Reserveren en sparen</b> | Reserveringen periodiek op de spaarrekening zetten           | Spaarwensen/doelen bespreken met de consulent                        |                                                             |
|                             | Periodiek sparen voor onvoorzien, mits inkomen toereikend is |                                                                      |                                                             |
| <b>ID-bewijs</b>            |                                                              | Zorgen voor een geldig ID + (kopie) ID-bewijs bij BOOM langs brengen | <i>Nodig voor opvraag overzicht CJIB, BKR en Preventel.</i> |
| <b>Woningnet</b>            | Zorgen dat jaarlijkse kosten betaald worden                  | Inschrijven Woningnet +<br>Eerste betaaldatum en                     |                                                             |
|                             |                                                              | inschrijfnummer aan BOOM doorgeven                                   |                                                             |

## 2. Budgetbegeleiding

| Taak                   | Actie Consulent BOOM                                                                            | Actie Cliënt (evt met hulp van begeleider)                                                    | Overig/ Opmerkingen                                                                                                                                 |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Plan van Aanpak (PvA)  | Consulent BooM samen met cliënt/begeleider uitwerken hoe gestelde doelen behaald kunnen worden. | Doelen budgetbeheer formuleren                                                                | Het begeleidingsplan en het PvA sluiten bij voorkeur zoveel mogelijk op elkaar aan. Consulent en begeleider weten van elkaar waar aan gewerkt wordt |
|                        | Hoofd- en subdoelen formuleren                                                                  | Doelen van bestaand begeleidingsplan begeleidende organisatie betrekken bij PvA               |                                                                                                                                                     |
|                        | Subdoelen/acties vanuit BOOM zo praktisch en simpel mogelijk formuleren                         | Hoofddoel uit PvA overnemen in begeleidingsplan begeleidende organisatie                      |                                                                                                                                                     |
|                        | Contactfrequentie en wijze van bespreken Budgetplan afspreken                                   |                                                                                               |                                                                                                                                                     |
| Budgetteren            |                                                                                                 |                                                                                               |                                                                                                                                                     |
| Budgetplaatje          | Periodiek budgetplaatje updaten en cliënt en <u>begeleider</u> uitnodigen ter bespreking        | Keuzes maken over bespaarmogelijkheden en actie ondernemen (bijvoorbeeld abonnement opzeggen) |                                                                                                                                                     |
|                        |                                                                                                 | Inkomen verruimen door zoeken naar betaald werk, waar mogelijk                                |                                                                                                                                                     |
| Administratie opzetten | Ordenen post                                                                                    | Opzetten en bijhouden eigen administratie thuis                                               | Belangrijk voor behoud zelfstandigheid                                                                                                              |
| Bankafschriften        | Toegang cliënten portal of afschriften verstrekken op verzoek cl/begeleider                     | Betalingen / afschriften doornemen                                                            | Nodig om vaste lasten en bestedingspatroon te achterhalen                                                                                           |

| Inkomsten                        |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Inkomen op niveau brengen</b> | Eerste inschatting maken van aan te vragen voorzieningen                                             | 1 Aanvragen van allerlei voorzieningen indienen.<br>Kopie bewaren van aanvragen. Denk aan:<br>-Uitkering (PW/WW/ZW/WIA/Wajong etc en / of een toeslag daarop) -<br>Kinderbijslag<br>- Haarlem-pas<br>- et cetera<br><br>2 Vervolgens contact onderhouden met betreffende instanties over | <i>Een aanvraag voor een (nieuwe, nog toe te kennen) uitkering moet door betrokkene zelf gedaan worden</i><br><br><i>De meeste uitkeringen kunnen digitaal worden aangevraagd</i><br><br><i>BOOM kan wel adviseren over de aanvraag indien dit wenselijk is</i> |
|                                  | Informatie/stukken aanleveren aan begeleider/cl voor het aanvragen van voorzieningen                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                  | Cliënt adviseren over aan te vragen voorzieningen. Aan begeleider laten weten wat geadviseerd is     |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                  | Info aanleveren aan cliënt en / of begeleider voor het aanvragen van voorzieningen (indien aanwezig) |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                  | Toetsingsinkomen berekenen                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                    |                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                   |                                                                                               |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    | Aanvragen en wijzigen<br>Toeslagen Belastingdienst                                                                                                                                   | afhandeling aanvragen                                                                                             |                                                                                               |
|                    | Verwijzen naar externe hulp bij<br>aanvraag voorzieningen                                                                                                                            | 3 Aan BOOM laten weten of<br>aanvragen zijn gedaan of<br>waarom dit niet is gelukt                                |                                                                                               |
|                    | BOOM vraagt aan:<br>- Inkomenstoeslag (IIT)<br>- Woonlastenfonds<br>(verlenging ervan) /<br>Woonkostentoeslag<br>- Kwijtschelding lokale<br>lasten<br>- Tegemoetkoming<br>zorgkosten |                                                                                                                   | <i>Tenzij het als leerdoel<br/>voor cliënt kan dienen<br/>op weg naar<br/>zelfstandigheid</i> |
| UWV/ W&I           | Controleren of uitkering<br>doorloopt, problemen<br>signaleren                                                                                                                       | Contacten onderhouden met<br>instanties over re-integratie,<br>vakanties enzovoorts                               |                                                                                               |
| Belastingaangiftes | Informereren over in te vullen<br>belastingaangiftes, evt<br>doorverwijzen. <sup>6</sup>                                                                                             | Belastingaangifte doen of<br>laten doen, bv mbv SJD<br>Wegwijs                                                    |                                                                                               |
|                    | De benodigde papieren<br>aanleveren, zoals jaaropgaven,<br>voor het doen van<br>belastingaangifte                                                                                    | Belastingaangiftes laatste 5<br>jaar (laten) invullen en kopie<br>naar BOOM sturen, voor zover<br>dit haalbaar is |                                                                                               |
|                    | Uitstel voor belastingaangifte<br>aanvragen bij de belastingdienst                                                                                                                   |                                                                                                                   |                                                                                               |
| Uitgaven           |                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                   |                                                                                               |

<sup>6</sup> Belastingaangifte laten doen door MEE & Wering en of Dock ?

|                                                         |                                                                                                    |                                                                                                |                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                         |                                                                                                    |                                                                                                |                                                                                                                                                                                |
| <b>Huur</b>                                             | Huur betalen                                                                                       | Wijzigingen doorgeven aan BOOM                                                                 |                                                                                                                                                                                |
|                                                         | Verhuurder aanschrijven om post naar BOOM te laten sturen                                          | Overige zaken met verhuurder regelen                                                           |                                                                                                                                                                                |
| <b>Nutsbedrijven</b>                                    | Betalingsregeling treffen voor hoge afrekeningen                                                   | Meterstanden opgeven aan bedrijf                                                               | <i>Als meterstanden kaarten niet worden ingevuld benadert BOOM de begeleider en deze pakt het op met cliënt</i><br><br><i>Begeleider bespreekt verbruik energie met cliënt</i> |
|                                                         |                                                                                                    | Begeleider ondersteunt eventueel de overstap en andere wijzigingen                             |                                                                                                                                                                                |
| <b>Eigen Bijdragen CAK</b>                              | Peiljaarverlegging aanvragen                                                                       | Zorgen dat instellingen de juiste zorg bij het Zorgkantoor declareren                          |                                                                                                                                                                                |
|                                                         | Bezwaar maken tegen te hoge eigen bijdrage                                                         |                                                                                                |                                                                                                                                                                                |
| <b>Aansprakelijkheids (AVP)- en Inboedelverzekering</b> | NBP collectieve AVP- en Inboedelverzekering afsluiten indien nodig, AVP is verplicht bij BOOM      | Invullen van schadeformulieren                                                                 | <i>De begeleider en consulent houden ook in de gaten of evt frauduleus wordt geclaimd</i>                                                                                      |
|                                                         | Beschikbaar stellen van schadeformulieren                                                          |                                                                                                |                                                                                                                                                                                |
| <b>Zorgverzekering</b>                                  | Polis opslaan, pasje en polisvoorwaarden doorsturen naar cliënt                                    | Afsluiten verzekeringen en overstappen                                                         | <i>In principe is voor het eigen risico wel gereserveerd door BOOM.</i>                                                                                                        |
|                                                         | Reserveren voor eigen risico en nota's betalen                                                     | Vergoedingen uitzoeken                                                                         |                                                                                                                                                                                |
|                                                         | Adviseren over afsluiten U-polisverzekering                                                        | Andere nota's declareren (liefst direct door zorgverlener)                                     |                                                                                                                                                                                |
|                                                         | Nota's declareren die bij BOOM binnenkomen                                                         | Aan BOOM laten weten wanneer er medische uitgaven aankomen                                     |                                                                                                                                                                                |
| <b>Overige verzekeringen en/of abonnementen</b>         | Adviseren over af te sluiten verzekeringen/abonnementen en gevolgen daarvan voor het budgetplaatje | Afsluiten of opzeggen overige verzekeringen (uitvaart, rechtsbijstand, etc) en/of abonnementen |                                                                                                                                                                                |
| <b>Uitstroom en Nazorg</b>                              |                                                                                                    |                                                                                                |                                                                                                                                                                                |
| <b>Uitstroom en Nazorg</b>                              | Cliënt en begeleider uitnodigen om Plan van Aanpak voor uitstroom te maken                         | Leerbaarheid cliënt vaststellen en BOOM hierover informeren                                    | <i>Uitstroomrichting te bepalen door cliënt, begeleider en consulent.</i>                                                                                                      |
|                                                         | Plan van Aanpak opstellen met cliënt en begeleider                                                 | Afgesproken acties uit PvA uitvoeren                                                           |                                                                                                                                                                                |



|                                                                |                                                                                                                                                                                                             |                                                                               |                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                | Helpen bij aanleren financieel-administratieve vaardigheden                                                                                                                                                 | Vaardigheden leren om eigen inkomen weer te beheren, zoals internetbankieren  | <i>Het initiatief tot uitstroom bij BOOM kan van alle drie de partijen komen</i> |
| <b>Financieel maatje</b>                                       | Koppeling aan financieel maatje regelen                                                                                                                                                                     |                                                                               |                                                                                  |
| <b>Van BW naar zelfstandig wonen met ambulante begeleiding</b> | Als cliënt vanuit een situatie 'zorg met verblijf' (BW) zelfstandig gaat wonen/huren, is er een regeling ' <a href="#">terugkeer naar zelfstandig wonen</a> '. Consulent vult deze samen met begeleider in. | Begeleider geeft samen met cliënt tijdig door wanneer cliënt gaat uitstromen. |                                                                                  |

### 3. Schuldhulpverlening

|                                                                     |                                                         |                                                                                             |                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Betalingsregelingen<br>(voor dreigende of niet saneerbare schulden) | Regelingen afspreken met schuldeisers en deze uitvoeren |                                                                                             |                                                                                                                      |
| Privéschulden aflossen                                              | Aflosplan maken voor privéschulden en uitvoeren         | Lijst privéschulden opstellen                                                               |                                                                                                                      |
| Beslag & Verrekening<br>(ook bij Stabilisatie)                      | Aanpassen Beslag of verrekening naar BVV                | Advocaat inschakelen indien procedure nodig is                                              | In principe dient de begeleider dit te doen, omdat cliënt niet altijd geloofd wordt                                  |
|                                                                     |                                                         | Doorgeven aan deurwaarder dat er niets te halen valt bij boedelbeslag (als dat zo is)       |                                                                                                                      |
| Voorinventarisatie                                                  | BKR-, Preventel- en CJIB-opvraag versturen              | Oude adressen van cliënt aanleveren                                                         | Doel: een zo volledig mogelijke schuldenlijst kunnen opstellen, zodat het traject niet mislukt door nagekomen schuld |
|                                                                     | Eerste inschatting maken van schuldenproblematiek       | Nagaan waar zoal schulden zouden kunnen zijn                                                |                                                                                                                      |
| Schulden inventariseren                                             |                                                         |                                                                                             |                                                                                                                      |
| Definitieve inventarisatie                                          | Informatie bundelen en lijst maken                      | Informatie en correspondentie over schulden aanleveren                                      | Nodig voor aanvraag WSNP en dwangakkoord                                                                             |
|                                                                     |                                                         | Informatie over achtergrond van het ontstaan van schulden aanleveren                        |                                                                                                                      |
| Soort schuldentraject bepalen                                       | Bepalen of schulden problematisch en saneerbaar zijn    | Informatie aanleveren over achtergrondproblematiek die van invloed kan zijn op de financiën |                                                                                                                      |

|                                      |                                                                                             |                                                                                     |                                                                                                                |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      | Bepalen of SHV traject wordt opgezet                                                        | Geen schulden meer laten ontstaan                                                   | <i>Nodig voor aanvraag WSNP en dwangakkoord</i>                                                                |
| Voorwaarden SHV                      | Voorwaarden bespreken met begeleider en cliënt, zie Overeenkomst schuldhulpverlening BOOM   | Werken aan voldoen aan voorwaarden voor schuldregeling                              |                                                                                                                |
|                                      | Controleren en bijhouden aan welke voorwaarden wordt voldaan                                |                                                                                     |                                                                                                                |
| Opzetten en Uitvoeren Schuldregeling |                                                                                             |                                                                                     |                                                                                                                |
| Opzetten en Uitvoeren Schuldregeling | Opzetten en uitvoeren schuldregeling                                                        | BOOM informeren over alle zaken die van invloed kunnen zijn op de schuldregeling    | <i>Zie voorwaarden voor schuldregeling</i>                                                                     |
| WSNP / Dwangakkoord                  | WSNP en / of dwangakkoord aanvraag opstellen                                                | Aanleveren sociale rapportage en informatie over arbeidsperspectieven en verslaving | <i>Begeleiders leveren diagnostiek aan voor zover die er is. Dit is nodig om arbeidsperspectief te bepalen</i> |
|                                      |                                                                                             | Opstellen lijst met ontstaan en oorzaak van alle schulden                           | <i>Nodig voor WSNP / dwangakkoord</i>                                                                          |
|                                      | Meegaan naar de zitting                                                                     | Naar de zitting gaan en begeleider meenemen                                         |                                                                                                                |
| DUO                                  | Adviseren om formulier verlagen maandbedrag in te vullen, indien sprake is van studieschuld | Formulier verlagen maandbedrag invullen en naar DUO sturen                          | <i>Nodig om aflossing te verlagen / op nihil te stellen. Indien nodig samen met consulent doen.</i>            |
|                                      | Jaaropgaven en maandspecificaties aan cliënt geven tbv verlagen maandbedrag                 |                                                                                     |                                                                                                                |

#### 4. Overige aan financiën gerelateerde zaken

|                        |                                                              |                                                                                |                                                    |
|------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>Stand van zaken</b> | Stavaza bijhouden en evt acties oppakken                     |                                                                                |                                                    |
| <b>DigiD</b>           |                                                              | DigiD aanvragen, activeren en, indien cliënt dat wil, delen met consulent BOOM | <i>Nodig voor wijzigen toeslagen en dergelijke</i> |
| <b>Dakloosheid</b>     | Machtiging geven om zich in te schrijven op BRP – adres BOOM | Ondersteunen bij BRP inschrijving                                              |                                                    |

|                                                                          |                                                                                                                    |                                                                                              |                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                          | Machtiging aan nachtopvang en eetvoorziening verstrekken voor betaling via BOOM                                    | Ondersteunen in traject richting wonen                                                       | <i>Nodig voor Bijstand, Belastingdienst en zorgverzekering</i>                                                                                                                      |
| <b>Detentie: aanvang</b>                                                 | Begeleider informeren over detentie cliënt                                                                         | BOOM informeren over detentie cliënt                                                         | <i>De uitkering PW stopt vanaf ingang detentie, evenals de zorgverzekering. Zorgtoeslag en andere uitkeringen stoppen na 1 maand detentie</i>                                       |
|                                                                          | Detentie melden bij uitkeringsinstantie                                                                            | Ondersteunen bij opleveren woning bij lange detentie                                         |                                                                                                                                                                                     |
|                                                                          | Zorgtoeslag stopzetten na 1 maand                                                                                  | Aanvraag Bijzondere Bijstand doorbetaling vaste lasten als cl dit niet met de PI kan regelen |                                                                                                                                                                                     |
|                                                                          | Zorgverzekeraar informeren over detentie                                                                           |                                                                                              |                                                                                                                                                                                     |
|                                                                          | Detentie doorgeven aan nutsbedrijf                                                                                 |                                                                                              |                                                                                                                                                                                     |
| <b>Detentie: ontslag (einde)</b>                                         | Ontslagbewijs sturen naar uitkeringsinstantie (indien van toepassing) zorgverzekering en nutsbedrijven             | Ontslagbewijs PI inleveren bij W&I ('s morgens voor 10.00 uur bij de voorintake)             | <i>Bij langere detentie moet de cliënt de uitkering opnieuw aanvragen</i>                                                                                                           |
|                                                                          |                                                                                                                    | Ontslagbewijs PI bij BOOM inleveren                                                          |                                                                                                                                                                                     |
| <b>Opname (zorg)</b>                                                     | Budget aanpassen aan opnamesituatie                                                                                | BOOM informeren over opname inclusief verwachte duur                                         |                                                                                                                                                                                     |
|                                                                          |                                                                                                                    | Aanvraag Bijzondere Bijstand doorbetaling vaste lasten                                       |                                                                                                                                                                                     |
|                                                                          |                                                                                                                    | Opname melden bij W&I, indien cliënt in de Bijstand zit                                      |                                                                                                                                                                                     |
| <b>Bezwaarschriften indienen tegen beslissingen van overheidsorganen</b> | Cliënt tijdig informeren over beslissingen                                                                         | Helpen bij het laten opstellen van een bezwaarschrift                                        | <i>BOOM is geen rechtshulpverlener. Hiervoor moet worden verwezen naar organisaties die dat wel zijn</i>                                                                            |
|                                                                          | Informeren over passend hulpaanbod                                                                                 | Warm verwijzen/ meegaan naar SJD Wegwijs, Juridisch loket, advocaat etc                      |                                                                                                                                                                                     |
|                                                                          | Benodigde stukken tijdig aanleveren                                                                                | Meegaan naar een hoorzitting                                                                 |                                                                                                                                                                                     |
|                                                                          |                                                                                                                    |                                                                                              |                                                                                                                                                                                     |
| <b>Andere juridische procedures</b>                                      | Benodigde stukken tijdig aanleveren                                                                                | Vraag stellen bij het Juridisch Loket                                                        | <i>In geval van een noodzakelijke procedure vraagt de advocaat een toevoeging aan. De klant moet dan wel een eigen bijdrage betalen, gebaseerd op zijn inkomen van 2 jaar terug</i> |
|                                                                          | Signaleren of ihkv budgetbegeleiding of SHV een procedure moet worden gevoerd                                      | Ondersteunen bij het zoeken van en contact onderhouden met een advocaat                      |                                                                                                                                                                                     |
|                                                                          | Adviseren om peiljaarverlegging en/of Bijzondere bijstand aan te vragen. Ook de benodigde stukken aan cliënt geven | Peiljaarverlegging voor gefinancierde rechtsbijstand aanvragen                               |                                                                                                                                                                                     |
|                                                                          |                                                                                                                    | Bijzondere Bijstand aanvragen                                                                |                                                                                                                                                                                     |
| <b>Fondsaanvragen, aanvragen bijzondere bijstand</b>                     | Aanleveren benodigde financiële overzichten                                                                        | Motiveren noodzaak, sociale rapportage, etc.                                                 | <i>Dit is een gezamenlijke taak</i>                                                                                                                                                 |
|                                                                          | Adviseren over te benaderen fondsen                                                                                | Toeziën op besteding gift of lening                                                          |                                                                                                                                                                                     |

|                    |                                                                             |                                            |                                                                                                 |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    | Eventuele aflossing uitvoeren                                               |                                            |                                                                                                 |
|                    |                                                                             |                                            |                                                                                                 |
| <b>Voedselhulp</b> | Doorgeven aan de Voedselbank of klant in aanmerking komt adhv budgetplaatje | Aangeven of er behoefte is aan voedselhulp | <i>Voedselhulp wordt alleen verstrekt wanneer de cliënt onder een bepaald weekbudget leeft.</i> |
| <b>Katvangers</b>  | Zie Werkwijze katvangers                                                    | Zie Werkwijze katvangers                   | <i>Zie Werkwijze katvangers</i>                                                                 |

## Wanneer zijn mensen financieel redzaam/leerbaar

### Definitie financieel redzaam

Wanneer is iemand financieel redzaam? Volgens de Nibud definitie is dat: **‘Iemand is financieel redzaam wanneer hij weloverwogen keuzes maakt, zodanig dat zijn financiën in balans zijn op zowel korte als op lange termijn’**. Dat is niet alleen op het moment dat iemand zelf al zijn geldzaken kan regelen, maar ook dat iemand weet wanneer hij hulp zou moeten inroepen.

Belangrijk is om in te schatten in hoeverre iemand in staat is om financieel redzaam te zijn. Is het nodig dat iedereen zijn eigen belastingaangifte doet? Nee, maar wel dat je zelf actie onderneemt dat de aangifte wordt gedaan en dat de juiste papieren bij de belastingconsulent worden ingeleverd. Financieel redzaam zijn gaat dus niet alleen over het in balans brengen van de inkomsten en uitgaven, maar ook over het kunnen vinden van de juiste informatie.

### Nibud-competenties

Voor financiële redzaamheid zijn bepaalde kennis en vaardigheden nodig en daaruit volgend ook bepaald gedrag. Een handvat om erachter te komen of iemand financieel redzaam is, zijn de Nibud-competenties. Aan de hand van deze set kunt u onderzoeken wat iemand kan en (nog) niet kan. Ook bieden ze u handvatten om iemand een stap verder te brengen naar financiële redzaamheid.

[www.nibud.nl/beroepsmatig/nibud-competenties](http://www.nibud.nl/beroepsmatig/nibud-competenties)

### Gedrag

Daarnaast is ook de gedragskant belangrijk. Iemand kan wel over de juiste vaardigheden beschikken, maar deze niet toepassen. In theorie is deze persoon dan financieel redzaam, maar in de praktijk zal hij dat niet altijd laten zien.

### Schematische weergave

Het geeft weer welke factoren invloed hebben op en bijdragen aan financiële redzaamheid. Of iemand daadwerkelijk financieel redzaam is, hangt niet alleen af van basisvaardigheden en financiële kennis en vaardigheden waarover een persoon beschikt. Het hangt er ook van af of een persoon uiteindelijk ook (gewenste)gedrag gaat vertonen. Dit is mede afhankelijk van persoonlijkheidskenmerken, de omgeving en omstandigheden van een persoon.

### Zijn basisvaardigheden aanwezig ?

1. Algemene rekenvaardigheden
2. Lees- en schrijfvaardigheden
3. Digitale vaardigheden
4. Hulp inschakelen en het netwerk raadplegen indien nodig

### Is financiële kennis en vaardigheden aanwezig of aan te leren?

1. Voldoende Inkomsten verwerven om van te leven.
2. De geldzaken organiseren
  - Veilig en adequaat betalingen uitvoeren
  - Administratie op orde brengen en houden
  - Inkomsten en uitgaven in kaart brengen en monitoren

3. Verantwoord besteden
  - Keuzes maken
  - Zich opstellen als kritische consument
  - Financiële tekorten signaleren en aanpakken
4. Voorbereid zijn op gebeurtenissen
  - Rekening houden met toekomstige wensen en gebeurtenissen
  - Anticiperen op ongeplande omstandigheden
  - Bewust financiële producten kiezen

#### Persoonlijke kenmerken

- Motivatie (wanneer het belang van financiële educatie niet wordt ingezien is men niet gemotiveerd deze kennis in zich op te nemen)
- Impulsief (Het doen van impulsieve aankopen)

#### Omgevingsfactoren

- Kan er een beroep worden gedaan op netwerk bij financiën en administratie.

#### Omstandigheden

- Schulden zijn niet alleen financieel belastend maar ook mentaal. Door financiële problemen (schulden, armoede) ervaren we minder controle over situaties en raken gestrest.
- Chronische stress van schuldsituaties blokkeert ontwikkeling executieve functies<sup>i</sup>

---

<sup>i</sup> Het zijn hogere denkprocessen die nodig zijn om activiteiten te plannen en aan te sturen.