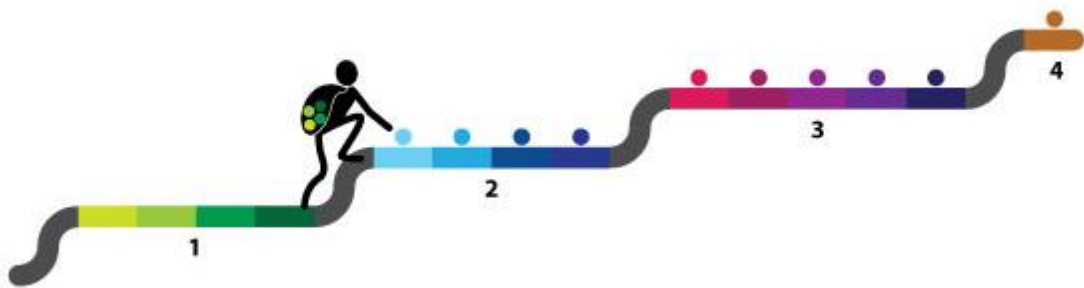


# Budgetcoaching: monitoren van de voortgang

## Handreiking prestatie-indicatoren budgetcoaching



*Nibud en Stimulansz, april 2015*

Auteurs:

Tamara Madern

Vivian den Hartogh

Annejet Kerckhaert

Minou van der Werf

Marion Weijers

Deze handreiking is mogelijk gemaakt door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

# Inhoud

<b>VOORWOORD</b> .....	<b>3</b>
<b>AAN DE SLAG</b> .....	<b>4</b>
<b>1. INLEIDING</b> .....	<b>8</b>
<b>2. BUDGETCOACHING, EEN INTRODUCTIE</b> .....	<b>10</b>
2.1 Wat is budgetcoaching? .....	10
2.2 Wanneer is budgetcoaching effectief? .....	11
<b>3. STAPPEN FINANCIËLE ZELFREDZAAMHEID</b> .....	<b>14</b>
3.1 Vereisten .....	15
3.2 Drie stappen .....	16
3.2.1 Stap 1 .....	16
3.2.2 Stap 2 .....	17
3.2.3 Stap 3 .....	17
3.2.4 De stappen in beeld .....	18
3.3 Financiële zelfredzaamheid .....	19
<b>4. MONITOREN VAN BUDGETCOACHING</b> .....	<b>20</b>
4.1 Scoren op vooruitgang .....	20
4.1.1 Begin-, tussen- en eindmeting .....	20
4.1.2 Startpunt bepalen .....	20
4.1.3 Scoren per stap .....	21
4.1.4 Stilstand .....	23
<b>5. AANBESTEDINGSBESTEK</b> .....	<b>24</b>
5.1 Aansturen en selecteren van een uitvoerder .....	24
5.1.1 Een geschikte uitvoerder vinden .....	24
5.1.2 Resultaten inzichtelijk maken .....	25
5.1.3 Prijsafspraken met de uitvoerder .....	26
<b>LITERATUURLIJST</b> .....	<b>28</b>
<b>BIJLAGE: SCORINGSFORMULIER</b> .....	<b>29</b>

## Voorwoord

De schuldhulpverlening is flink in beweging. Door de economische crisis raken meer mensen in financiële problemen en veranderen aard en omvang van de schulden. Schuldhulpverlening wordt hierdoor complexer, terwijl de uitvoering vaak beter kan en gemeenten naar verwachting de komende jaren over minder middelen beschikken. Zij staan voor de uitdaging om meer te doen met minder.

Schulden zijn de afgelopen jaren hoger geworden, meer mensen zijn in de schulden gekomen en het aantal schuldeisers per schuldenaar is gestegen. Budgetcoaching is een middel dat al jaren wordt ingezet om mensen weer grip op hun financiën terug te geven, maar staat de laatste jaren steeds meer in de belangstelling. Niet alleen gemeenten en maatschappelijk werk zetten dit middel in, ook banken, werkgevers, zorgverzekeraars en andere commerciële partijen bieden een vorm van budgetcoaching aan hun klanten aan. Wat opvalt, is dat iedereen verschillende namen hangt aan de begeleiding. In deze handreiking is voor de term budgetcoaching gekozen, overal waar budgetcoaching staat kan ook budgetbegeleiding worden gelezen.

Deze handreiking focust op de monitoring en daarmee de aansturing van budgetcoaching. Er is een scoreformulier ontwikkeld voor de terugkoppeling van de uitvoerende partij naar de opdrachtgever. Dit formulier is bedoeld om de voortgang van een klant of meerdere klanten te duiden. Monitoren gaat echter verder dan alleen de vooruitgang van de klant. Het gaat ook over de monitoring van de dienstverlening an sich als je die zelf uitvoert of aanbesteedt. Daarvoor worden in hoofdstuk5, van deze handreiking een aantal punten benoemd die van belang zijn bij de aansturing van eigen budgetcoaches, bij het opstellen van een bestek of contract met de uitvoerend ketenpartner.

De handreiking gaat niet in op de vraag wanneer en/of in welke fase budgetcoaching kan worden ingezet en welke coachmethoden het meest effectief zijn. Deze handreiking is ook bedoeld voor budgetcoaches zelf en/of instanties die budgetcoaching aanbieden en niet alleen voor gemeenten, die budgetcoaching zelf uitvoeren of uitbesteden.

Wij bedanken het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid voor de financiering van dit project. Voor de handreiking hebben wij de volgende partijen geïnterviewd over hun werkwijze en knelpunten die zij ervaren: Gemeente Hengelo, Budget en Advies Centrum Arnhem, Gemeente Valkenswaard, Hulpdienst Hengelo, PLANgroep Almere, Gemeente Almere, Stadsbank Oost-Nederland, Instituut Maatschappelijk Welzijn Breda, Kredietbank West-Brabant. Wij willen hen bij deze bedanken voor de medewerking en input.

## Aan de slag

Centraal in het eerste deel van deze handreiking staat de vraag: Hoe kun je monitoren of budgetcoaching effect heeft (hoofdstuk 2 t/m 4)? In het tweede deel gevormd door hoofdstuk 5 wordt besproken waar je op kunt letten bij een aanbesteding van budgetcoaching. Dit hoofdstuk bevat een korte opsomming van de belangrijkste bevindingen om snel aan de slag te kunnen. We raden aan de achterliggende hoofdstukken ook te lezen.

Om de voortgang van budgetcoaching te kunnen monitoren hebben het Nibud en Stimulansz samen een aantal prestatie-indicatoren opgesteld. Het doel van deze indicatoren is te kunnen monitoren of mensen in financiële zelfredzaamheid vooruit zijn gegaan, met als belangrijkste uitkomst schuldenvrij kunnen leven. Bij het opzetten van de prestatie-indicatoren is erop gelet dat:

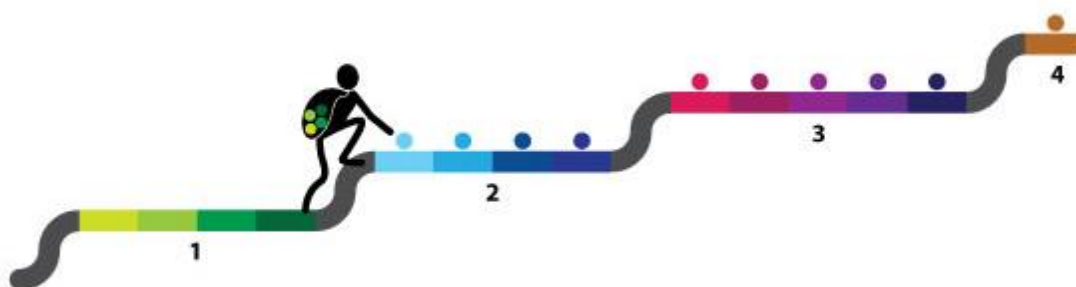
- de indicatoren objectief te meten zijn;
- ze over gedragsaspecten gaan in plaats van over financiële aspecten (zoals inkomen);
- ze ook preventief kunnen worden ingezet voor mensen die in de problemen dreigen te komen.

De prestatie-indicatoren bestaan uit drie verschillende opeenvolgende stappen die moeten worden gezet om weer schuldenvrij te kunnen leven. Elke stap bestaan uit kleinere elementen. Deze elementen zijn het verwachte of gewenste gedrag. Terwijl in de stappen een duidelijke rangorde zit, is dit bij de elementen niet het geval. Alle elementen binnen één stap zijn allemaal even belangrijk. Alle elementen zijn noodzakelijk om schuldenvrij te kunnen worden, zijn en blijven.

Naast de verschillende stappen zijn er een aantal belangrijke voorwaarden en minimale vereisten die een rol spelen in alle stappen. De klant moet namelijk kunnen rekenen, lezen en gemotiveerd zijn. Daarnaast is het belangrijk dat iemand weet waar hij hulp kan zoeken als het nodig is en dat iemand zich weerbaar kan opstellen tegen reclames en andere verleidingen.

Hieronder hebben we de stappen in een figuur uitgebeeld. Dit is de weg naar een schuldenvrij leven en zijn dus de elementen waarop je budgetcoaching kunt sturen.

Figuur 1: De weg naar een schuldenvrij leven



Als de belemmeringen in de eerste drie stappen zijn opgelost en iemand heeft deze gedragingen onder de knie, dan is iemand nog niet volledig financieel zelfredzaam. Er kan dan nog gewerkt worden aan verdere financiële zelfredzaamheid, zodat er ook geen problemen in de (verre) toekomst ontstaan. Dat is de vierde stap. De vierde stap is niet noodzakelijk voor schuldenvrij zijn, maar wel voor langdurige financiële zelfredzaamheid. Er is bewust gekozen om niet alle onderwerpen die op de middellange en lange termijn belangrijk zijn, zoals belastingaangifte, pensioen en sparen voor de studie van de kinderen, in de drie stappen mee te nemen. Dit is namelijk niet het eerste waaraan gewerkt dient te worden als iemand financiële problemen heeft. De partijen die budgetcoaching aanbieden, kunnen ervoor kiezen om het beklimmen van het laatste stukje van de berg ook onder budgetcoaching te laten vallen. Het is belangrijk dat hier duidelijke afspraken over maakt. De vraag wat je met de budgetcoaching wilt bereiken staat hierbij centraal.

### Scoren op vooruitgang

De stappen maken het mogelijk om de voortgang van een klant te meten. Door het uitvoeren van een begin-, eventueel een tussen- en een eindmeting is het mogelijk om te monitoren of een persoon vooruit is gegaan of niet. Je kunt dan per keer vergelijken of er vooruitgang is bij de persoon of in je klantenbestand. Pas na 2 jaar kijken wat de voortgang is, is onvoldoende, je wil al eerder beweging zien bij de klant. Als je ziet dat er geen beweging is bij de klant binnen of tussen de stappen, dan moet onderzocht worden of budgetcoaching het meest effectieve middel is om de klant wel in beweging te krijgen. Als de klant niet beweegt, is de budgetcoaching op dat moment in elk geval niet effectief. Bij lange tijd van stilstand is het stoppen van budgetcoaching een overweging. Laat de budgetcoach beargumenteren waarom er geen beweging is en maak afspraken met bijvoorbeeld ketenpartners wat je doet in die gevallen. Welke alternatieven heb je om iemand wel in beweging te krijgen? Kan je doorverwijzen?

Om de vooruitgang te kunnen monitoren, is het raadzaam om een duidelijk beeld te hebben van de startsituatie van de klant. Iedere klant begint immers op een ander niveau en ook het tempo waarin de vooruitgang plaatsvindt, zal verschillen. Sommige mensen hebben de eerste stap al gezet. Zij kunnen dus meteen beginnen met het zetten van de tweede stap. Het kan ook zo zijn dat een klant wel prioriteiten aan zijn uitgaven stelt, maar zijn post niet opent. Dan heeft hij dus al een element van de tweede stap, maar de eerste stap is nog niet volledig compleet. Bij budgetcoaching

moet dan eerst gewerkt worden aan het compleet maken van de eerste stap, voordat verder wordt gegaan met de (rest van de) tweede stap. Om de voortgang te kunnen monitoren hebben we een scoreformulier gemaakt. Het scoreformulier is gebaseerd op de Nibud competenties. Er is ook een gratis digitale versie (Excel) van het scoreformulier beschikbaar, die kunt u opvragen door te mailen met Minou van der Werf ([mvdwerf@nibud.nl](mailto:mvdwerf@nibud.nl)), Marion Weijers ([mweijers@nibud.nl](mailto:mweijers@nibud.nl)) of Vivian den Hartogh ([Vivian.denHartogh@stimulansz.nl](mailto:Vivian.denHartogh@stimulansz.nl)).

	Startsituatie	Voldaan
<b>Stap 1: Gedragingen die ervoor zorgen dat er op korte termijn geen (nieuwe) schulden ontstaan.</b>		
De klant doet uitgaven passend binnen zijn budget, ook als zich veranderingen in de financiële situatie voordoen.		
De klant betaalt rekeningen op tijd.		
De klant kan een inkomen genereren op het sociaal minimum. Indien nodig maakt de klant gebruik van subsidies, tegemoetkomingen en toeslagen.		
De klant opent en leest belangrijke brieven en zoekt hulp als hij iets niet begrijpt.		
<b>Stap 2: Gedragingen die nodig zijn om overzicht te krijgen over geldzaken.</b>		
De klant heeft overzicht over zijn inkomsten en uitgaven. Hij onderscheidt rijke, arme, dure en goedkope maanden van elkaar.		
De klant stelt prioriteiten. Hij onderscheidt moeten- en mogen-uitgaven.		
De klant kan financiële tekorten signaleren.		
De klant ordent zijn financiële administratie. Hij kan belangrijke papieren en gegevens terugvinden en kan omgaan met een bankrekening en internetbankieren en begrijpt dit ook.		
<b>Stap 3: Gedragingen die ervoor zorgen dat iemand inzicht krijgt in zijn financiën en hierop kan anticiperen.</b>		
De klant kan eenvoudige berekeningen maken om uit te rekenen of er voldoende geld is voor de noodzakelijke en geplande uitgaven.		
Bij het afsluiten van een lening berekent de klant of deze lening binnen zijn budget past.		
De klant heeft een buffer voor kleding, vervanging van huisraad en het opvangen van dure maanden.		
De klant kan een overzicht maken van zijn inkomsten en uitgaven per maand.		
De klant sluit verplichte en noodzakelijke verzekeringen af.		
<b>Stap 4 - de toekomst: De gemeente bepaalt welke elementen hier van belang zijn (beleidskeuze) of laat per klant bepalen wat er in die situatie het einddoel is.</b>		

De vooruitgang van een klant kan per stap gescoord worden. De score geeft vooral inzicht in wat de klant nog niet kan en wat dus de weg naar een schuldenvrij leven belemmerd. Bij het monitoren is het juist de beweging van de klant richting het gewenste gedrag dat centraal staat. In enkele gevallen zal een klant nog niet direct een stap omhoog gaan maar al wel verbetering laten zien binnen de stap. Bijvoorbeeld iemand die eerst geen brieven opent, maar daarna een groot gedeelte wel. Dan is er sprake van vooruitgang, maar nog niet genoeg om een hele stap omhoog te zetten. Toch wil je dit wel monitoren, want de coaching heeft al wel voorzichtige eerste effecten. Dit geldt met name in de eerste maanden, na een lange periode mag je wel meer vooruitgang verwachten, anders is er wellicht meer nodig dan alleen de coaching. In hoofdstuk 4 wordt dieper ingegaan op de scoring.

Het is belangrijk dat de gemeente of andere uitvoeringsinstanties hierover duidelijk afspraken maakt, zodat de budgetcoach weet welke acties hij moet ondernemen. Om te ondersteunen bij deze afspraken, wordt er in het tweede deel (hoofdstuk 5) ingegaan op het aanbestedingsbestek of de eisen aan terugkoppeling.

# 1. Inleiding

Goed omgaan met geld is binnen de huidige maatschappij steeds lastiger. De koopkracht is bij een groot deel van de Nederlandse huishoudens afgelopen jaren gedaald, waardoor mensen met minder moeten rondkomen (Jungmann e.a., 2013; Nibud, 2014)). Daarnaast wordt steeds vaker een beroep gedaan op de zelfredzaamheid van de consument (Veldheer e.a. 2012), terwijl de complexiteit van de samenleving toeneemt (Haster, 2009). Denk hierbij bijvoorbeeld aan het complexe stelsel van de sociale zekerheid dat regelmatig verandert en aan de digitalisering van de samenleving. Daarnaast neemt de dwang om te consumeren toe en is reclame alom aanwezig (Haster, 2009).

Het belang van goede begeleiding van burgers met financiële problemen wordt door de huidige maatschappij dus steeds groter. Er wordt dan ook geïnvesteerd in budgetcoaching. Bij budgetcoaching wordt gestreefd naar het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van de burger. Het doel is dat de klant zelfstandig zijn financiële huishouden kan voeren en op termijn duurzaam zonder financiële problemen kan leven. Budgetcoaching wordt ingezet door verschillende partijen. Zo zetten veel gemeenten of het maatschappelijk werk budgetcoaching is als ondersteuning van schuldhulpverleningsproces. Maar daarnaast zijn er ook steeds meer andere partijen, zoals banken, werkgevers of zorgverzekeraars die met budgetcoaching hun klanten ondersteunen.

## **Effectiviteit monitoren**

Om de financiële zelfredzaamheid te vergroten, moet budgetcoaching wel op een effectieve manier worden gedaan. Budgetcoaching wordt vaak uitbesteed aan een andere partij, in het geval van gemeentelijke schuldhulpverlening vaak aan een partij zoals de Stadsbank of het maatschappelijk werk of in sommige gevallen een commerciële partij. Maar wanneer is budgetcoaching lonend en is de inzet ervan de kosten waard. Vragen die daarbij beantwoord moeten worden zijn bijvoorbeeld of er bij de uitstroom van een klant wel sprake van vooruitgang? Is de situatie van de klant verbeterd door de budgetcoaching? Deze vragen gelden uiteraard net zo goed als de gemeente zelf budgetcoaching verzorgt.

## **Prestatie-indicatoren**

Op dit moment zijn er weinig instrumenten om te monitoren hoe de budgetcoaching verloopt en of er vooruitgang in zit. Mede daardoor hebben partijen die budgetcoaching inzetten weinig zicht op de opbrengst van budgetcoaching voor de klant en voor de inkopende partij. Ze hebben geen indicatoren die aangeven waar budgetcoaching aan moet voldoen en wanneer het geslaagd is. Hoe meet je het effect van budgetcoaching en hoe kun je de kwaliteit waarborgen? Met behulp van prestatie-indicatoren kan het effect van de budgetcoaching in beeld worden gebracht en kan de kwaliteit van budgetcoaching gewaarborgd worden. Daarnaast kunnen gemeenten met deze



prestatie-indicatoren de externe uitvoerende partijen en eigen mensen die met budgetcoaching te maken hebben beter aansturen.

### **Leeswijzer**

Deze handreiking gaat in op de monitoring van de voortgang van budgetcoaching en gaat niet in op de coachingstechnieken. De vraag die centraal staat is wanneer is er sprake van vooruitgang bij een klant en hoe kun je dat meten? In deze handreiking wordt eerst ingegaan op de achtergrond van budgetcoaching: Wat verstaan we onder budgetcoaching, wanneer is budgetcoaching geslaagd en wanneer kan het ingezet worden? In hoofdstuk 3 bespreken we de prestatie-indicatoren. Daarna kijken we in hoofdstuk 4 naar hoe budgetcoaching gemonitord kan worden en in het hoofdstuk 5, bespreken we het aanbestedingsbestek.

## 2. Budgetcoaching, een introductie

### 2.1 Wat is budgetcoaching?

Budgetcoaching is het ondersteunen en stimuleren van personen, met het doel het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van die personen.

In deze handreiking verstaan we onder budgetcoaching alleen trajecten waarbij er sprake is van meerdere individuele begeleidingssessies. In de praktijk zien we dat eenmalig) adviesgesprekken of het op orde brengen van de administratie ook vaak budgetcoaching genoemd wordt. Het gaat hier echter om mensen weer snel op weg te helpen en niet de klant te ondersteunen bij het vergroten van de financiële zelfredzaamheid. De klant kan het dan eigenlijk zelf. Het op orde brengen van de administratie kan wel een onderdeel van de budgetcoaching zijn, als die daarna verder gaat. Ook een budgetcursus valt niet onder budgetcoaching zoals hier bedoeld, want hierbij is het niet mogelijk om de klanten individueel te monitoren. Ook budgetbeheer, beschermingsbewind en psychosociale hulpverlening vallen niet onder budgetcoaching. Wel kan budgetcoaching in worden gezet naast deze instrumenten, afhankelijk van de capaciteiten en mogelijkheden van de klant. Sterker nog, het is zeker aan te raden het in combinatie met elkaar in te zetten.

#### **Budgetbegeleiding vs budgetcoaching**

In het werkveld worden de termen budgetbegeleiding en budgetcoaching vaak door elkaar heen gebruikt. Er wordt dus geen onderscheid gemaakt tussen begeleiding en coaching. Als er wel een onderscheid wordt gemaakt dan gaat budgetcoaching over het algemeen iets verder dan budgetbegeleiding. Er wordt bij coaching bijvoorbeeld meer ingegaan op de motivatie van de persoon dan bij budgetbegeleiding. Budgetbegeleiding gaat over het algemeen weer iets meer in op de inkomsten en uitgaven van de klant en heeft echt het huishoudboekje als uitgangspunt. In de meeste gevallen zullen bij budgetbegeleiding of coaching ingezet door de gemeente beide aspecten centraal staan. Daarom is het ook lastig om één van deze termen als de juiste term te benoemen. In deze handleiding is er gekozen voor de term budgetcoaching.

#### **Budgetcoaching vs budgetbeheer**

Budgetcoaching tijdens het schuldhulpverleningsproces kan zelfstandig worden ingezet, maar ook samen met budgetbeheer. Budgetbeheer is een goede optie voor mensen die hun financiën, tijdelijk of langdurig, niet meer zelf kunnen beheren. Bij budgetbeheer wordt een deel van de verantwoordelijkheden van mensen overgenomen. De budgetbeheerder betaalt een deel (afhankelijk van de variant) van de lasten van de klant uit en geeft de klant een bedrag aan leefgeld. In vergelijking met budgetcoaching, zijn de kosten van budgetbeheer voor gemeenten hoog. Dit heeft te maken met de duur en intensiteit van de trajecten. Waar budgetbeheer gedurende de periode van

schuldregeling vaak op eenzelfde niveau wordt ingezet, kent budgetcoaching een meer gefaseerde structuur waarbij de begeleiding gedurende het traject wordt afgebouwd. De investering wordt dus tijdens het traject lager. Naast het kostenaspect, heeft budgetcoaching nog een ander belangrijk voordeel. In tegenstelling tot budgetbeheer, blijft de burger zelf verantwoordelijkheid houden over zijn financiën, er wordt niks van ze overgenomen. Budgetcoaching helpt burgers weer op eigen benen te kunnen staan en dit zorgt ervoor dat de burger minder vaak terugvalt in financiële problemen. En dat betekent weer dat budgetbeheer kan worden afgebouwd.

### **Voorkomen recidive**

Het doel van budgetcoaching is in de meeste gevallen huidige schuldensituatie stabiliseren, oplossen en recidive voorkomen. Financiële zelfredzaamheid is daarbij van groot belang. Mensen met schulden vertonen vaak niet het gewenste gedrag om de schuldenproblematiek op te lossen. Er kunnen verschillende obstakels zijn die voorkomen dat ze dit gedrag kunnen vertonen. Het doel van budgetcoaching is om de klant de benodigde competenties aan te leren en obstakels weg te nemen, zodat ze, zodra ze geen begeleiding meer nodig hebben, niet opnieuw in de problemen terecht komen. Als ze deze competenties tijdens de begeleiding niet aangeleerd krijgen en obstakels blijven bestaan, dan zullen ze uiteindelijk weer hulp nodig hebben om de schulden op te lossen. Een duurzame uitstroom, doordat er financieel zelfredzaam gedrag wordt vertoond is dan niet mogelijk, wat tevens inhoudt dat kosten voor de gemeente blijven doorlopen.

## **2.2 Wanneer is budgetcoaching effectief?**

### **Het resultaat telt**

De budgetcoaching is effectief als de klant vooruit gaat, dus als hij beter in staat is om zijn financiële situatie onder controle te houden. Wanneer het traject geslaagd is hangt van de individuele klant en de nagestreefde doelen af. In sommige gevallen is alleen stabilisatie mogelijk en zal er altijd een vorm van budgetbeheer nodig zijn, in andere gevallen wil je juist een stap verder gaan. Niet alleen schuldenvrij, maar ook de financiële lange termijn planning op orde. Een gemeente of andere partij die opdracht heeft gegeven voor de coaching kan ook aangeven wanneer een traject geslaagd is.

### **Meetinstrumenten**

Budgetcoaching bestaat al jaren, toch zijn er nauwelijks goede objectieve indicatoren om te meten of iemand tijdens het budgetcoachingstraject vooruit gaat. Hierdoor ontbreekt het vaak aan stelselmatige monitoring van de voortgang en daarom is een adequate sturing op de uitvoering en het resultaat niet goed mogelijk. Dit zorgt ervoor dat er kansen blijven liggen. Uit onze rondgang blijkt dat gemeenten en andere instanties eigenlijk niet weten wat de voortgang is en weten zij bijvoorbeeld alleen maar de uitval of wanneer iemand niet binnen de maximale duur is uitgestroomd. Maar of geen uitval gelijk staat aan geslaagd is nog maar de vraag. En het niet behalen van

uitstroom binnen de maximale duur hoeft ook niet gelijk te staan aan mislukt. Kortom als criterium een tijdsduur aanhouden zegt eigenlijk weinig.

Een aantal gemeenten monitoren wel, maar meestal het gehele proces, dus budgetcoaching in combinatie met andere middelen. Er wordt dan gemeten of iemand een stap vooruit gaat. Die stap is echter vaak behoorlijk groot en je weet dan ook pas na lange tijd of iemand die stap gaat en kan maken. Het is van belang om juist vroeg in het proces te weten of er sprake is van vooruitgang en om duidelijk te krijgen waar specifiek nog aan gewerkt moet worden. Instrumenten die uit de rondgang langs de gemeenten naar voren zijn gekomen, zijn vaak een soort ladders, het grote aandachtspunt bij deze ladders is dat er subjectieve oordelen (kunnen) meespelen. De budgetcoach besluit wanneer iemand een trede omhoog gaat. Het wordt al snel een subjectieve beoordeling, omdat er geen objectief meetbare grenzen zijn vastgesteld. Uit de interviews met de uitvoerders van budgetcoaching bleek ook dat gemeenten vaak niet vragen naar de monitoring van de klant, terwijl dat soms wel beschikbaar is. Monitoren is niet alleen van belang om te weten of klanten vooruitgaan, maar ook om beter zicht te krijgen op de gehele problematiek van de klanten in budgetcoaching. Als er een beter beeld is van de doelgroep, kun je van daaruit de dienstverlening gericht inzetten.

Ook buiten het directe werkveld van de schuldhulpverlening zijn er weinig objectieve meetinstrumenten te vinden die kunnen worden ingezet voor budgetcoaching. De meeste bekende is de algemene zelfredzaamheidsmatrix voor financiën (Lauriks e.a., 2013). In deze matrix kan iemand ingedeeld worden in vijf categorieën: acute problematiek, niet zelfredzaam, beperkt zelfredzaam, voldoende zelfredzaam en volledig zelfredzaam (zie tabel 1). Bij acute problematiek heeft iemand geen inkomsten en hoge groeiende schulden. Als iemand volledig zelfredzaam is, dan heeft diegene ruim voldoende inkomsten, een goed financieel beheer en de mogelijkheid om te sparen.

Tabel 1: Zelfredzaamheidsmatrix domein financiën

Domein Financiën	
1- Acute problematiek	Geen inkomsten. Hoge groeiende schulden
2- Niet zelfredzaam	Onvoldoende inkomsten <i>en/of</i> spontaan of ongepast uitgeven. Groeiende schulden
3- Beperkte zelfredzaamheid	Komt met inkomsten aan basis behoeften tegemoet <i>en/of</i> gepast uitgeven. Eventuele schulden zijn tenminste stabiel <i>en/of</i> bewindvoering/inkomensbeheer
4- Voldoende zelfredzaam	Komt aan basis behoeften tegemoet zonder uitkering. Beheert eventuele schulden zelf <i>en</i> deze verminderen
5- Volledig zelfredzaam	Inkomsten zijn voldoende, goed financieel beheer. Heeft met inkomen mogelijkheid om te sparen

Bron: Lauriks e.a. (2013)

Bij de algemene zelfredzaamheidsmatrix wordt echter met name naar de inkomstenkant gekeken en er wordt niet uitgegaan van het gedrag dat de situatie veroorzaakt. Het inkomen en de schulden van de persoon spelen een grote rol. Iemand die in stap 1 zit heeft bijvoorbeeld geen inkomsten en hoge, groeiende schulden. De combinatie voldoende inkomsten en hoge, groeiende schulden of uitkering en geen schulden is echter niet terug te vinden in de matrix, terwijl deze situaties wel in de praktijk voorkomen.

Objectieve meetinstrumenten kunnen dus ondersteunen in de monitoring van de voortgang van individuele klanten, de totale problematiek van de gemeenten of instantie beter in beeld te brengen en ondersteunen bij het aansturen van in- of externe uitvoerders van budgetcoaching voor klanten met financiële problemen.

## 3. Stappen financiële zelfredzaamheid

### Voortgang monitoren

Samen met gemeenten en uitvoerders van budgetcoaching zijn het Nibud en Stimulansz gaan kijken hoe de vooruitgang bij budgetcoaching beter in kaart kan worden gebracht. Het doel van deze prestatie-indicatoren is om te kunnen monitoren of mensen in financiële zelfredzaamheid vooruit zijn gegaan. Bij het opzetten van de prestatie-indicatoren is erop gelet dat:

- de indicatoren objectief te meten zijn;
- ze over gedragsaspecten gaan in plaats van over financiële aspecten (zoals inkomen);
- ze ook preventief kunnen worden ingezet voor mensen die in de problemen dreigen te komen.

### Nibud-competenties als basis voor monitoring

Als basis voor de monitoring zijn de Nibud-competenties gebruikt. De Nibud-competenties zijn van toepassing op alle volwassen inwoners van Nederland. Het doel is dat iedereen in principe beschikt over de vaardigheden die in de competenties worden beschreven.

### Gewenst gedrag

Voor het opstellen van de prestatie-indicatoren ten behoeve van de monitoring hebben we gekeken welke gedragingen essentieel zijn om een schuldenvrij leven te kunnen leiden na budgetcoaching. Dit staat niet gelijk aan volledige financiële zelfredzaamheid. Niet alle gedragingen en achterliggende competenties die nodig zijn voor volledige financiële zelfredzaamheid zijn namelijk nodig om een schuldenvrij leven te leiden.

Een voorbeeld van een competentie die niet belangrijk is voor een schuldenvrij leven, maar wel voor volledige financiële zelfredzaamheid is: 'het beoordelen van financiële producten op kosten en rendement, looptijd en voorwaarden voor acceptatie en uitsluiting'. Voor een schuldenvrij leven is het daarentegen wel belangrijk dat kan worden ingeschat of een financieel product binnen het budget past en welke financiële producten zoals een zorgverzekering essentieel zijn

### Ontbreken van vaardigheden

Er zijn groepen in de samenleving waarvan moeilijk of eigenlijk niet kan worden verwacht dat zij over de benodigde vaardigheden voor financiële zelfredzaamheid beschikken. Bij deze groepen kan men denken aan verstandelijk gehandicapten of verslaafden. Zij zijn zelf niet of zeer beperkt in staat om vaardigheden aan te leren. Zij hebben anderen – bijvoorbeeld mensen uit de directe omgeving of hulpverleners – nodig om financieel gezond te blijven. Stel dat mensen vanwege psychische problemen niet in staat zijn om hun rekeningen op tijd te betalen, dan kan er bijvoorbeeld een

bewindvoerder worden aangesteld. Als het een verslaving betreft zou bewind tijdelijk kunnen worden ingezet, zodat de verslaving kan worden aangepakt

### 3.1 Vereisten

De prestatie-indicatoren bestaan uit drie verschillende stappen die moeten worden gezet om weer schuldenvrij te kunnen leven. Naast de verschillende stappen zijn er een aantal minimale vereisten die een rol spelen in alle stappen. Om vast te kunnen stellen in welke mate de klant beschikt over reken- en leesvaardigheid, gemotiveerd is en duidelijk is welke hulp en steun ze uit hun omgeving ontvangen kunnen instrumenten zoals Mesis (het methodisch screeningsinstrument Schulddienstverlening) of Traject51; het screenings- en diagnose instrument van Stadsring51 worden ingezet. Als een gemeente gebruik maakt van vrijwilligers of van een aanmeldgroep, is vaak ook al één en ander bekend over de vaardigheden en houding van een persoon. De inschatting van minimale vereisten kan ook bij de budgetcoach worden neergelegd. Hij kan vaak met enkele vragen zoals ‘Wat wil je in je financiële situatie bereiken?’ een redelijke inschatting van de motivatie maken. En door aan de slag te gaan krijgt hij ook een beeld van de vaardigheden van een persoon.

#### **Reken- en leesvaardigheid**

Minimale rekenvaardigheid en voldoende leesvaardigheid zijn een vereiste om een schuldenvrij leven te kunnen leiden (Blommesteijn e.a., 2012, p. 29). Mensen met bijvoorbeeld dyscalculie zullen veel moeite hebben om zich staande te houden in deze maatschappij waarbij het draait om geld en geldzaken in balans houden. Het is voor mensen met beperkte rekenvaardigheid bijvoorbeeld moeilijk om te begrijpen wanneer een uitgave binnen het budget past. Daarnaast is het belangrijk dat de leesvaardigheid van de klant van een voldoende niveau is, zodat ze relevante post kunnen begrijpen. Mensen met ernstige vormen van dyslexie begrijpen vaak de formulieren voor het aanvragen van tegemoetkomingen niet en missen daardoor inkomsten. Als deze vaardigheden ontbreken, moet worden afgevraagd of de klant in zijn omgeving de juiste hulp kan krijgen en wat haalbaar is met budgetcoaching.

#### **Motivatie en medewerking**

Ook moet de klant de motivatie en het zelfvertrouwen hebben om aan zijn gedrag te gaan werken. Zonder medewerking van de klant zelf, kan niet tot gedragsverandering worden gekomen. Het kan zijn dat eerst andere (psychologische) hulp nodig is om het zelfvertrouwen te verhogen, voordat de klant klaar is voor budgetcoaching.

#### **Hulp of informatie weten te zoeken**

Een minimale vereiste binnen de stappen is dat de klanten weten wanneer ze hulp of extra informatie moeten zoeken. Bij de basiselementen is dit bijvoorbeeld belangrijk bij het verwerven van een inkomen op een sociaal minimum (informatie zoeken over inkomensondersteunende voorzieningen) en bij het lezen (en het begrijpen) van belangrijke brieven.

We gaan er ook vanuit dat iemand een bankrekening heeft (dit is niet hetzelfde als ermee omgaan, dit zit in stap twee) en dat hij kan pinnen.

### **Tijdens de budgetcoaching, de indirecte vaardigheden**

Minstens zo belangrijk is het dat iemand zich weerbaar kan opstellen ten opzichte van reclame en sociale druk en dat hij een beroep kan en durft te doen op zijn rechten als consument. Deze vaardigheden zijn echter niet direct noodzakelijk om schuldenvrij te zijn, maar eerder indirect. Het zijn dus 'achterliggende' vaardigheden waar tijdens budgetcoaching aan gewerkt kan worden.

## **3.2 Drie stappen**

De prestatie-indicatoren bestaan uit drie verschillende stappen. De eerste stap bevat de basiselementen die minimaal nodig zijn om geen nieuwe schulden op de korte termijn te maken. De tweede stap bevat de elementen die erop gericht zijn om overzicht te krijgen en inzicht op de korte termijn en de derde stap is erop gericht om inzicht te krijgen en te kunnen anticiperen. Alle drie deze stappen bestaan uit kleinere elementen. Deze elementen zijn het verwachte of gewenste gedrag. Terwijl in de stappen een duidelijke rangorde zit, is dit bij de elementen niet het geval. Alle elementen binnen één stap zijn even belangrijk voor het bereiken van een schuldenvrij leven.

### **3.2.1 Stap 1**

Stap 1 zijn de basiselementen. In deze stap zijn de minimale competenties en gedragingen opgenomen die van een persoon verwacht mogen worden om weer grip op zijn financiën te krijgen. Het betreft hier de gedragingen die nodig zijn om alledaagse acties uit te kunnen voeren die ervoor zorgen dat er geen nieuwe schulden ontstaan.

De elementen die nodig zijn om deze stap op te bouwen zijn:

- De klant doet uitgaven passend binnen zijn budget, ook als zich veranderingen in de financiële situatie voordoen.
- De klant betaalt rekeningen op tijd.
- De klant kan een inkomen genereren op het sociaal minimum. Indien nodig maakt de klant gebruik van subsidies, tegemoetkomingen en toeslagen om het sociaal minimum te bereiken.
- De klant opent en leest belangrijke brieven en zoekt hulp als hij iets niet begrijpt.

Figuur 2: Stap 1 basiselementen





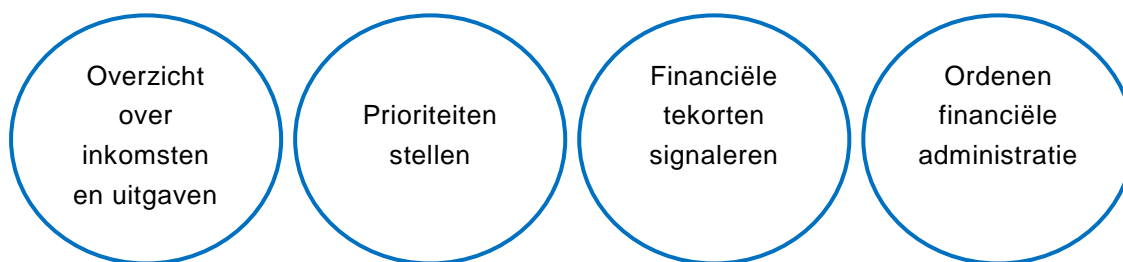
### 3.2.2 Stap 2

In de tweede stap bevinden zich de gedragingen die nodig zijn om overzicht te krijgen over geldzaken. Door overzicht te hebben over de financiën, weet de klant meteen waar het geld blijft. Daarnaast bevinden zich in deze stap elementen die met inzicht te maken hebben. Het gaat om keuzes maken en inzicht hebben op de korte termijn.

De tweede stap bestaat uit de volgende elementen:

- De klant heeft overzicht over zijn inkomsten en uitgaven op dit moment. Hij onderscheidt rijke, arme, dure en goedkope maanden van elkaar. Hij weet bijvoorbeeld dat december een duurdere maand is.
- De klant stelt prioriteiten. Hij onderscheidt moeten- en mogen-uitgaven.
- De klant kan financiële tekorten signaleren.
- De klant ordent zijn financiële administratie. Hij kan belangrijke papieren en gegevens terugvinden en kan omgaan met een bankrekening en internetbankieren en begrijpt dit ook.

Figuur 3: De elementen voor stap 2



### 3.2.3 Stap 3

In de derde en laatste stap zitten de gedragingen die ervoor zorgen dat iemand inzicht heeft in zijn financiën en hierop kan anticiperen. Inzicht hebben in de financiën gaat nog iets verder dan het hebben van overzicht. Bij overzicht wordt alles op een rijtje gezet, maar door het hebben van inzicht in zijn financiën, weet de klant of zijn inkomsten en uitgaven in balans zijn en waar de tekorten (kunnen) ontstaan. Hierdoor kunnen bewuste keuzes gemaakt worden over de financiën. Het gaat verder dan de vorige stap, omdat hier ook voor de middellange termijn keuzes gemaakt worden.

De gedragingen die voor stap drie nodig zijn:

- De klant kan eenvoudige berekeningen maken om uit te rekenen of er voldoende geld is voor de noodzakelijke en geplande uitgaven.
- Bij het afsluiten van een lening berekent de klant of deze lening binnen zijn budget past.
- De klant reserveert voor kleding, vervanging van huisraad en het opvangen van dure maanden. Als dit niet mogelijk is vanwege de aflossing van de schulden, bekijkt de klant wat binnen de situatie wel noodzakelijk is en hoe dat bereikt kan worden. Denk aan een klein bedrag opzij zetten voor schoenen.

- De klant kan een overzicht maken van zijn inkomsten en uitgaven per maand. Hierdoor kan hij zien of de inkomsten en uitgaven maandelijks in balans zijn en kan geanticipeerd worden op dure maanden.
- De klant sluit verplichte en noodzakelijke verzekeringen af.

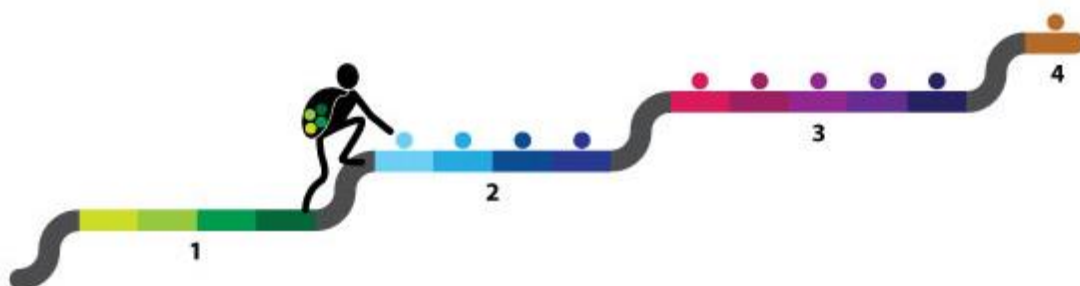
Figuur 4: De elementen voor stap 3



### 3.2.4 De stappen in beeld

De stappen en het uitbreiden van de competenties van de klant worden uitgebeeld in dit figuur. Tijdens het bewandelen van de plateaus, die illustratief zijn voor de stappen verzameld de klant nieuwe vaardigheden en inzichten waarmee hij steeds beter in staat is om schuldenvrij te leven. Na drie plateau's gaat de weg nog wel verder. Na de drie plateau's zijn nog lang niet alle competenties van financiële zelfredzaamheid eigen gemaakt door de klant. Maar de klant heeft wel de belangrijkste vaardigheden en inzichten om schuldenvrij te leven. De bollen in het figuur vertegenwoordigen de elementen uit de stappen.

Figuur 5: De weg naar een schuldenvrij leven



### 3.3 Financiële zelfredzaamheid

#### **Nog een stap verder**

Aan het begin van dit hoofdstuk hebben we aangegeven dat de gedragingen die essentieel zijn voor een schuldenvrij leven, niet gelijk staan aan volledige zelfredzaamheid.

Na het eigenmaken van de elementen en het nemen van de stappen is het dus nog niet zo dat iemand financieel zelfredzaam is. Er moet nog een stukje van de weg afgelegd worden.

#### **Zelfredzaam op de middellange en lange termijn**

Niet alle onderwerpen die op de middellange en lange termijn belangrijk zijn, zoals belastingaangifte, pensioen en sparen voor de studie van de kinderen, zijn in de drie stappen meegenomen. Dit is namelijk niet het eerste waaraan gewerkt dient te worden als iemand financiële problemen heeft. Als deze problemen echter zijn opgelost en iemand heeft deze gedragingen onder de knie, dan kan naar de top geklommen worden: er kan gewerkt worden aan verdere financiële zelfredzaamheid, zodat er ook geen problemen in de (verre) toekomst ontstaan.

#### **Stap 4 - de toekomst**

De partij die opdracht geeft tot budgetcoaching kan ervoor kiezen om het beklimmen van het laatste stukje van de berg ook onder budgetcoaching te laten vallen. Het kan bijvoorbeeld zo zijn dat het voor een klant wel belangrijk is om aan het pensioen te gaan denken, omdat deze klant de pensioensleeftijd nadert. Afhankelijk van wat er voor de individuele klant belangrijk is, wordt er dan nog verder gewerkt aan de financiële zelfredzaamheid. Het is belangrijk dat de gemeente of andere partijen hier duidelijke afspraken over maakt. De vraag wat de instantie wil bereiken met de budgetcoaching staat hierbij centraal.

## 4. Monitoren van budgetcoaching

In het vorige hoofdstuk hebben we gekeken naar de stappen van budgetcoaching. In dit hoofdstuk worden die stappen omgezet in een meetinstrument die daarmee de prestatie-indicatoren vastlegt.

### 4.1 Scoren op vooruitgang

#### 4.1.1 Begin-, tussen- en eindmeting

Door de begeleiding nemen financiële vaardigheden en financiële zelfredzaamheid van de klant toe. De mate waarin is niet voor elke klant gelijk. Ook het startpunt is voor iedereen anders. Om grip te houden op de ontwikkeling is het belangrijk de voortgang van klanten te monitoren. Er moet dus een begin- en een eindmeting worden gedaan, maar vaak ook een tussenmeting. Alleen op deze manier is het mogelijk om te monitoren of een persoon vooruit is gegaan of niet. Er kan dan per keer vergeleken worden of er vooruitgang is bij de persoon of in het totale klantenbestand. Onze ervaring is dat monitoren op duur van het traject, vaak niet effectief is. Om beweging bij de klant te monitoren is regelmatig meten noodzakelijk. Een conclusie kan zijn dat als een klant niet beweegt budgetcoaching op dat moment niet het effectiefste middel is richting een schuldenvrij bestaan of financiële zelfredzaamheid. Er kunnen ook andere oorzaken zijn dan dat de budgetcoaching als middel niet werkt, zo kan de coach bijvoorbeeld niet aansluiten bij klant. De uitvoerder moet in elk geval kunnen beargumenteren waarom er op dat moment geen vooruitgang is en wat daaraan gedaan wordt.

#### 4.1.2 Startpunt bepalen

Om de vooruitgang te kunnen monitoren, is het raadzaam om een duidelijk beeld te hebben van de startsituatie van de klant. Iedere klant begint immers op een ander niveau en ook het tempo waarin de vooruitgang plaatsvindt, zal verschillen. Hieronder staan twee scenario's om dit te illustreren.

Scenario 1:

Sander heeft een inkomen boven het sociaal minimum en hij doet uitgaven passend binnen zijn budget. Ook stelt hij prioriteiten aan zijn uitgaven. Hij heeft dus twee elementen uit de eerste stap en één element uit de tweede stap. Bij budgetcoaching moet dan eerst gewerkt worden aan het compleet maken van stap 1. Sander moet dus belangrijke brieven gaan openen en lezen en zijn rekeningen op tijd gaan betalen. Als hij deze gedragingen onder de knie heeft, dan kan bij budgetcoaching worden gewerkt aan de rest van stap 2.

Scenario 2:

Als Linda binnenkomt bij budgetcoaching, dan heeft ze alle elementen van stap 1 al onder de knie. Ze betaalt rekening op tijd, doet uitgaven passend binnen haar budget,

opent en leest belangrijke brieven en heeft toeslagen aangevraagd zodat ze een inkomen op het sociaal minimum heeft. Bij budgetcoaching kan dus meteen gestart worden met stap 2: het aanleren van gedragingen die nodig zijn om overzicht te krijgen over haar geldzaken.

#### 4.1.3 Scoren per stap

De vooruitgang van een klant kan per stap gescoord worden. Het scoreformulier<sup>1</sup> staat op de volgende pagina, in de bijlage zit een printbare versie. Op stap 1 en stap 2 kan een maximale score van 4 worden behaald en bij stap 3 een maximale score van 5. Iemand die belangrijke post opent en leest heeft een score van 1 bij stap 1 en iemand die zijn rekeningen op tijd betaalt ook. Iemand die beiden beheerst scoort 2. *Belangrijk om in te zien is dat vooruitgang niet alleen ontstaat wanneer iemand een stap vooruit zet, maar ook wanneer iemand binnen de stap meer elementen onder de knie krijgt.* Daarom gaat ook dan de score omhoog en is de vooruitgang evident. Per stap kan de klant al wel aan bepaalde elementen voldoen, maar om echt schuldenvrij te zijn en te blijven moet de klant aan alle elementen voldoen. De score geeft vooral inzicht in wat de klant nog niet kan en dus de weg naar financiële zelfredzaamheid belemmert. Stap 1 is essentieel om ook stap 2 en 3 te kunnen beheersen. Stap 2 en 3 kunnen meer door elkaar lopen, de meest logische volgorde is wel stap 2 eerst en dan de elementen uit stap 3.

---

<sup>1</sup> Er is ook een gratis digitale versie (Excel) van het scoreformulier beschikbaar, die kunt u opvragen door te mailen met Minou van der Werf ([mvdwerf@nibud.nl](mailto:mvdwerf@nibud.nl)), Marion Weijers ([mweijers@nibud.nl](mailto:mweijers@nibud.nl)) of Vivian den Hartogh ([Vivian.denHartogh@stimulansz.nl](mailto:Vivian.denHartogh@stimulansz.nl)).

Figuur 6: Scoringsformulier

	Startsituatie	Voldaan
<b>Stap 1: Gedragingen die ervoor zorgen dat er op korte termijn geen (nieuwe) schulden ontstaan.</b>		
De klant doet uitgaven passend binnen zijn budget, ook als zich veranderingen in de financiële situatie voordoen.		
De klant betaalt rekeningen op tijd.		
De klant kan een inkomen genereren op het sociaal minimum. Indien nodig maakt de klant gebruik van subsidies, tegemoetkomingen en toeslagen.		
De klant opent en leest belangrijke brieven en zoekt hulp als hij iets niet begrijpt.		
<b>Score stap 1</b>		
<b>Stap 2: Gedragingen die nodig zijn om overzicht te krijgen over geldzaken.</b>		
De klant heeft overzicht over zijn inkomsten en uitgaven. Hij onderscheidt rijke, arme, dure en goedkope maanden van elkaar.		
De klant stelt prioriteiten. Hij onderscheidt moeten- en mogen-uitgaven.		
De klant kan financiële tekorten signaleren.		
De klant ordent zijn financiële administratie. Hij kan belangrijke papieren en gegevens terugvinden en kan omgaan met een bankrekening en internetbankieren en begrijpt dit ook.		
<b>Score stap 2</b>		
<b>Stap 3: Gedragingen die ervoor zorgen dat iemand inzicht krijgt in zijn financiën en hierop kan anticiperen.</b>		
De klant kan eenvoudige berekeningen maken om uit te rekenen of er voldoende geld is voor de noodzakelijke en geplande uitgaven.		
Bij het afsluiten van een lening berekent de klant of deze lening binnen zijn budget past.		
De klant heeft een buffer voor kleding, vervanging van huisraad en het opvangen van dure maanden.		
De klant kan een overzicht maken van zijn inkomsten en uitgaven per maand.		
De klant sluit verplichte en noodzakelijke verzekeringen af.		
<b>Score stap 3</b>		
<b>Stap 4 - de toekomst: De gemeente bepaalt welke elementen hier van belang zijn (beleidskeuze) of laat per klant bepalen wat er in die situatie het einddoel is.</b>		
<i>Zelf in te vullen</i>		
<i>Zelf in te vullen</i>		
<i>Zelf in te vullen</i>		
<b>Totaalscore</b>		

#### 4.1.4 Stilstand

Zolang er vooruitgang is, horizontaal of verticaal, is er geen probleem. Als er geen vooruitgang wordt geboekt, betekent dat dat iemand niet beweegt. Dat kan betekenen dat budgetcoaching (op dit moment) niet voor hem of haar werkt. Het is raadzaam om dan te onderzoeken wat de oorzaak van deze 'stilstand' is en eventueel een ander instrument (zoals budgetbeheer of beschermingsbewind) in te zetten. Het kan zo zijn dat de vaardigheden die nodig zijn om het gewenste gedrag uit te voeren, te lastig zijn voor de klant en dat beschermingsbewind nodig is, of dat de klant niet gemotiveerd is om te veranderen. Bij lange tijd van stilstand zou budgetcoaching gestopt kunnen worden, omdat het niet effectief is.

Laat daarom de budgetcoach beargumenteren waarom er geen beweging is en maak afspraken met bijvoorbeeld ketenpartners wat je doet in die gevallen. Welke alternatieven heb je om iemand wel in beweging te krijgen? Kan je doorverwijzen? Heeft of kan de klant hulp uit zijn omgeving inzetten waardoor hij op een andere manier hij toch schuldenvrij kan leven?

Het is belangrijk dat de gemeente of andere partijen hierover duidelijk afspraken maken, zodat de budgetcoach weet welke acties hij moet ondernemen. Dat betekent ook dat de gemeente met haar maatschappelijke partners afspraken kan maken over wie welke dienstverlening kan inzetten als budgetcoaching tijdelijk niet effectief is.

## 5. Aanbestedingsbestek

### 5.1 Aansturen en selecteren van een uitvoerder

In dit hoofdstuk presenteren we indicatoren voor het meten van de kwaliteit en resultaten van het uitvoeringsproces van budgetcoaching. Ze kunnen gebruikt worden om het eigen uitvoeringsproces tegen het licht te houden en/of opgenomen worden in het aanbestedingsbestek. Ze zijn ontwikkeld op basis van interviews met gemeenten die de budgetcoaching uitbesteden.

#### 5.1.1 Een geschikte uitvoerder vinden

Wanneer is besloten budgetcoaching uit te besteden gaat de gemeente op zoek naar een geschikte uitvoerder. Onderstaande tekstbox bevat voorbeelden van indicatoren om de *kwaliteit* van uitvoerders van budgetcoaching te meten. De indicatoren zijn de basis voor een agenda voor de subsidie-/jaargesprekken met de uitvoerende partner. De indicatoren staan in willekeurige volgorde. Afhankelijk van het beleid van de gemeente is een ordening aan te brengen. Gemeenten die budgetcoaching zelf uitvoeren kunnen de indicatoren gebruiken bij het realiseren van een verbeterslag van het eigen aanbod.

#### Indicatoren voor kwaliteitsmeting.

- De uitvoerder levert rapportages over klanten aan de gemeente of aan samenwerkende ketenpartners tijdig aan. In deze rapportages zijn minimaal opgenomen: aanmeldingen, in- en uitstroom, duur van de begeleiding, fase van hulpverlening.
- De uitvoerder laat periodiek een overzicht zien van aantal klanten in traject, aantal gestopte trajecten inclusief de reden (uitval, voltooid, of doorverwijzing), doorlooptijden en duur van de trajecten.
- De uitvoerder laat periodiek een analyse van het klantenbestand zien: aandeel klanten per stap.
- De werkwijze van de budgetcoaches is transparant en overdraagbaar. Begeleiders volgen een werkprotocol en scoren de voortgang van de klant op een systematische wijze.
- De uitvoerder kent haar rol binnen het totale aanbod schuldhulpverlening van de gemeente en kent afspraken met gemeenten en ketenpartners over doorverwijzen van klanten.
- De uitvoerder beschrijft doel, inzet en resultaten van de budgetcoaching eenduidig. Het doel past bij het doel dat de gemeente met budgetcoaching heeft.



De uitvoerende partner gebruikt de indicatoren voor kwaliteitsmeting om te bepalen welke informatie hij aan de gemeente biedt. De uitvoerder laat bijvoorbeeld periodiek een analyse van het klantenbestand zien. Dit betreft cijfers over aanmeldingen, in- en uitstroom, aandeel klanten per stap. Maar ook informatie over de werkwijze van budgetcoaches en een eenduidige doel- en resultaatbeschrijving.

### 5.1.2 Resultaten inzichtelijk maken

De uitvoerende partner legt periodiek verantwoording af over de geleverde diensten, zoals in het jaargesprek. Het jaargesprek vindt plaats aan de hand van een jaarverslag, opgesteld door de uitvoerder. De uitvoerder geeft hierin aan wat de resultaten zijn geweest. Onderstaande tekst box bevat voorbeelden van indicatoren om de *resultaten* van budgetcoaching inzichtelijk te maken. Uitvoerders kunnen ze gebruiken bij het opstellen van het jaarverslag. Gemeenten kunnen ze als selectiecriteria opnemen in hun aanbestedingsbestek.

#### Indicatoren voor resultaatmeting

- Bereik van de doelgroep: de uitvoerder begeleidt de meerderheid van de mensen dat door de gemeente is doorverwezen voor een begeleidingstraject.
- Duur van de trajecten: een nader te bepalen percentage\* trajecten mag, in goed overleg met de opdrachtgever, langer dan de maximale periode van begeleiding duren.
- Toename van de financiële vaardigheden/ financiële zelfredzaamheid van de klanten in begeleiding. Te meten door op diverse tijdstipmomenten de score op de stappen van de klant vast te stellen.
- De uitvoerder meldt aan de gemeente de klanten waarbij de financiële vaardigheden/ financiële zelfredzaamheid *niet* toeneemt. Uitvoerder en gemeente gaan in overleg over vervolgtrajecten voor deze klanten.
- Uitstroom: bij een nader te bepalen percentage\* van de uitgestroomde klanten is het aantal financiële vaardigheden/ de score op financiële zelfredzaamheid hoger bij uitstroom dan bij instroom.
- Een nader te bepalen maximum percentage\* van klanten stroomt uit zonder het traject te hebben voltooid.
- Recidivepercentage: een nader te bepalen maximum percentage\* van de uitgestroomde klanten meldt zich opnieuw bij schuldhulp.

### **\* Vaststellen percentage**

*Op meerdere plekken staat 'een nader te bepalen percentage'. Afhankelijk van beleid en uitvoering van een gemeente wordt dit percentage vastgesteld. Hieronder enkele tips voor gemeenten bij het vaststellen van deze percentages.*

- *Analyseer de ontwikkelingen van het klantenbestand over de tijd: hoeveel zitten er nu in budgetcoaching? En hoeveel een jaar geleden? Met wat voor type schuldproblemen? En wat is de gemiddelde duur van een traject?*
- *Betrek uitvoerders van de begeleiding bij deze analyse: welke ontwikkelingen zien zij? Hoe zijn klanten te typeren? Wat zijn redenen van uitval en hoe gaat men daarmee om?*
- *Stel vervolgens ambitieuze maar ook realistische percentages vast. Welk recidivepercentage stellen we vast? Hoeveel procent mag maximaal uitvallen?*

*Bedenk dat uitval geen afval is. Registreer de redenen van uitval en de stap waarbij diegene uitvalt. Hierdoor krijg je kennis om realistische doelen te stellen.*

### **5.1.3 Prijsafspraken met de uitvoerder**

#### **Twee varianten**

Welke financieringsvorm kies je als gemeente bij uitbesteden van budgetcoaching? We onderscheiden twee typen prijsafspraken.

- 1) De uitvoerder stuurt de gemeente periodiek een gespecificeerde rekening van geleverde diensten.
- 2) De uitvoerder en gemeente spreken vooraf een vaste prijs af per jaar.

Hieronder bespreken we voordelen en aandachtspunten per type prijsafpraak.

**Variant 1:** de uitvoerder stuurt de gemeente periodiek een gespecificeerde rekening van geleverde diensten. Voordelen:

- De gemeente blijft betrokken bij de uitvoerder omdat er elke maand een betaalmoment is.
- Deze variant beweegt mee met het werkelijk aantal klanten. Als er veel klanten zijn, zijn kosten hoger. In een maand met minder klanten zijn de kosten lager.

Aandachtspunten:

- Zorg dat duidelijk is welke taken de uitvoerder precies doet voor hoeveel uur. Zo kan onnodig meerwerk door de uitvoerder voorkomen worden.
- Anticipeer op de situatie dat kosten hoog zijn door een ruime begroting te maken van de jaarlijkse kosten voor budgetcoaching.

**Variant 2:** De uitvoerder en gemeente spreken vooraf een vaste prijs af per jaar.

Voordelen:

- De uitvoerder heeft een prikkel om zo efficiënt mogelijk aan de doelstelling van de gemeente te voldoen.
- Beperkte administratieve lasten voor de gemeenten, omdat betaling jaarlijks plaatsvindt.

Aanbevelingen:

- Bij deze variant schuilt het risico op het kwijtraken van overzicht van wat de uitvoerder precies aan werkzaamheden verricht. De prikkel om efficiënt te werken verdwijnt als de totale betaling hoger is dan de daadwerkelijk gemaakte kosten. Gemeenten dienen daarom aanvullende afspraken te maken met de uitvoerder om op de hoogte te blijven van de resultaten van de begeleiding van klanten.
- Voer periodiek overleg met de uitvoerder om te bespreken in hoeverre de aanpak aansluit bij doelstellingen van de gemeente.

## Literatuurlijst

Blommesteijn, M., van Geuns, R., Jungmann, N., & Witvliet, M. (2012). *Mesis : Methodisch screeningsinstrument schulddienstverlening*. Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Haster, D. & Bouwers, A. (2009). *Basisboek integrale schuldhulpverlening*. Groningen: Noordhoff Uitgevers.

Jungmann, N., van Geuns, R., Klaver, J., Wesdorp, P., & van der Wolk, J. (2012). *Preventie : voorkomen is beter dan genezen*. Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Nibud (2012). *Goed omgaan met geld: Achtergronden bij de competenties voor financiële zelfredzaamheid*. Utrecht: Nibud.

Nibud (2014). *Koopkracht 2014: Grote groepen in de plus*. Utrecht: Nibud.

Lauriks, S., Buster, M.C.A., De Wit, M.A.S., van de Weerd, S., Tigchelaar, G. & Fassaert, T. (2012). *Zelfredzaamheid-Matrix 2013*. Amsterdam: GGD Amsterdam.

Veldheer, V., Jonker, J.-J., van Noije, L., & Vrooman, C. (2012). *Een beroep op de burger. Minder verzorgingsstaat, meer eigen verantwoordelijkheid?* Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.

## Bijlage: Scoringsformulier

	Startsituatie	Voldaan
<b>Stap 1: Gedragingen die ervoor zorgen dat er op korte termijn geen (nieuwe) schulden ontstaan.</b>		
De klant doet uitgaven passend binnen zijn budget, ook als zich veranderingen in de financiële situatie voordoen.		
De klant betaalt rekeningen op tijd.		
De klant kan een inkomen genereren op het sociaal minimum. Indien nodig maakt de klant gebruik van subsidies, tegemoetkomingen en toeslagen.		
De klant opent en leest belangrijke brieven en zoekt hulp als hij iets niet begrijpt.		
<b>Score stap 1</b>		
<b>Stap 2: Gedragingen die nodig zijn om overzicht te krijgen over geldzaken.</b>		
De klant heeft overzicht over zijn inkomsten en uitgaven. Hij onderscheidt rijke, arme, dure en goedkope maanden van elkaar.		
De klant stelt prioriteiten. Hij onderscheidt moeten- en mogen-uitgaven.		
De klant kan financiële tekorten signaleren.		
De klant ordent zijn financiële administratie. Hij kan belangrijke papieren en gegevens terugvinden en kan omgaan met een bankrekening en internetbankieren en begrijpt dit ook.		
<b>Score stap 2</b>		
<b>Stap 3: Gedragingen die ervoor zorgen dat iemand inzicht krijgt in zijn financiën en hierop kan anticiperen.</b>		
De klant kan eenvoudige berekeningen maken om uit te rekenen of er voldoende geld is voor de noodzakelijke en geplande uitgaven.		
Bij het afsluiten van een lening berekent de klant of deze lening binnen zijn budget past.		
De klant heeft een buffer voor kleding, vervanging van huisraad en het opvangen van dure maanden.		
De klant kan een overzicht maken van zijn inkomsten en uitgaven per maand.		
De klant sluit verplichte en noodzakelijke verzekeringen af.		
<b>Score stap 3</b>		
<b>Stap 4 - de toekomst: De gemeente bepaalt welke elementen hier van belang zijn (beleidskeuze) of laat per klant bepalen wat er in die situatie het einddoel is.</b>		
...		
...		
...		
<b>Totaalscore</b>		