

# Serviceconcept Budget Adviesbureau Deventer

## Hier staan we voor

### **Waarom we er zijn**

Hoewel het spreekwoord zegt dat geld niet gelukkig maakt, zien wij dagelijks dat financiële problemen een gelukkig leven wel degelijk in de weg staan. Financiële problemen vormen een belemmering voor mensen om mee te doen in de maatschappij, zich optimaal te ontwikkelen en hun dromen te realiseren. Financiële problemen raken echter niet alleen de individuele burger. Ook de samenleving als geheel lijdt onder de gevolgen. Schulden veroorzaken (direct of indirect) ontwrichte gezinssituaties, gezondheidsklachten, overlast, verlies van werk, verlies van contact met de samenleving, verpauperde woningen en wijken, schooluitval.

### **Collectieve ambitie**

Wij zijn dé professionele organisatie voor vakkundige, onafhankelijke en objectieve budgetvoorlichting, hulp bij het structureel oplossen van schulden en sociale kredietverstrekking in Deventer.

Wij willen voorkomen dat inwoners van Deventer in financiële problemen geraken of, als het daar te laat voor is, deze problemen structureel oplossen of beheersbaar maken. Daarmee verruimen wij de mogelijkheden van individuele burgers om hun leven naar hun eigen wensen in te richten, zich te ontwikkelen en maximaal deel te nemen in de samenleving. Bovendien dragen we bij aan de leefbaarheid van Deventer, want door financiële problemen weg te nemen voorkomen we ook de negatieve maatschappelijke effecten er van.

### **Maatschappelijke context**

Om zowel op de korte als op de lange termijn aan onze ambitie te kunnen voldoen, bewaken we zorgvuldig het evenwicht tussen de verschillende belangen die we dienen: die van de individuele burger die een beroep op ons doet ("de klant"), die van zijn schuldeisers en leveranciers, die van hulpverleners die ook met de betreffende burger bezig zijn, die van onze opdrachtgevers en die van de organisatie waarvan we onderdeel uitmaken. We nemen een neutrale positie in en stellen het belang van de ene partij niet boven dat van de andere. In situaties waar individuele belangen en het algemeen belang met elkaar in conflict komen zijn we extra voorzichtig.

## Zo gaan we met onze klanten om

### **Eigen verantwoordelijkheid**

Onze klanten zijn in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor hun financiële huishouding. Daarom proberen we in onderlinge samenwerking tot oplossingen te komen. Om die samenwerking te realiseren, betrekken we de klant zo veel mogelijk bij zijn traject. Om structureel uit de financiële problemen te blijven zullen klanten zich zelf moeten inspannen en *moeilijke keuzes* moeten maken. Wij overtuigen de klant van de noodzaak daarvan en helpen om tot het inzicht te komen welke inzet nodig is. Daarbij bieden we de ondersteuning die nodig is om de klant maximaal zijn/haar eigen verantwoordelijkheid te laten nemen. We stimuleren zelfredzaamheid, maar waar het niet anders kan schakelen we hulpverlening of andere ondersteuning in en/of nemen we zelf tijdelijk de verantwoordelijkheid voor de financiële huishouding over.

### **Maatwerk**

Om klanten blijvend te kunnen motiveren, houden we waar het kan rekening met de individuele omstandigheden van de klant en leveren we maatwerk.

### **Structurele oplossingen**

We zijn er van overtuigd dat financiële problemen niet vanzelf ontstaan. Om ze structureel op te kunnen lossen gaan we op zoek naar de oorzaken. Die oorzaken komen alleen boven water als klanten het vertrouwen hebben dat hun verhaal bij ons in goede handen is. Dat vertrouwen bouwen we op door ons werk inhoudelijk goed en op tijd te doen, klanten de juiste informatie te geven, daar waar het nodig is naar de klant toe te gaan en intensief contact te onderhouden. Als de oorzaken duidelijk zijn, bieden we een traject aan dat niet alleen de financiële problemen zelf, maar ook de oorzaken en de gevolgen ervan aanpakt.

### **Communicatie**

We zorgen er voor dat we begrijpelijk communiceren en zijn zo duidelijk dat geen misverstanden ontstaan. We tonen respect, luisteren naar de klant en onderbouwen onze beslissingen.

## Zo gaan we met de partners in ons netwerk om

### **Schuldeisers & leveranciers**

Om tot oplossingen te komen hebben we ook medewerking nodig van de schuldeisers en leveranciers van onze klanten. Om die medewerking te krijgen moeten schuldeisers vertrouwen hebben in ons en onze werkwijze. Daarom zijn we transparant over de manier waarop we werken, komen we afspraken na, informeren we tijdig, houden we trajecten zo kort als het kan en staan we open voor vragen en kritiek. Als schuldeisers om ongeduldige redenen niet overtuigd willen worden om medewerking te verlenen, spreken we ze daar op aan en kijken we of er dwangmiddelen ingezet kunnen worden.

### **Hulpverlening & andere organisaties**

Financiële problemen belemmeren de uitvoering van trajecten die door anderen worden opgezet (richting werk, participatie, oplossen van psychosociale problematiek, verslavingszorg, etc.). We zijn ons er van bewust dat we in onze beslissingen ook het belang van andere trajecten moeten meewegen. Omdat we ons alleen richten op de financiële component van de problematiek van onze klanten kunnen we onze ambitie om structurele oplossingen te bieden niet realiseren zonder intensief samen te werken met andere organisaties. Om die samenwerking te bevorderen geven wij het goede voorbeeld: we delen actief kennis en informatie, dragen ons werk en onze werkwijze naar buiten uit, staan open voor vragen en kritiek en laten trajecten zo goed mogelijk op elkaar aansluiten, ook als dat aanpassing van onze eigen reguliere werkwijze vergt.

De samenwerking houdt niet op bij gezamenlijke klanten. Wij zijn hét kenniscentrum in Deventer op het gebied van budgetvoorlichting en financiële problematiek en we zorgen er voor, dat andere organisaties zo veel mogelijk gebruik kunnen maken van onze kennis.

## Zo functioneren we als team en binnen onze organisatie

### **Team**

We zijn als team gezamenlijk verantwoordelijk voor het resultaat van het BAD. Ieder lid van het team levert zijn/haar persoonlijke bijdrage, maar alleen door samen te werken kunnen we onze ambitie realiseren. De basis van samenwerking is dat we van elkaar weten wat we doen. We streven daarom naar een eenduidige werkwijze, maar we zijn ons er van bewust dat we maatwerk moeten leveren, waardoor volledige eenduidigheid niet mogelijk is. Daarom rapporteren we zorgvuldig, leggen we afspraken vast en dragen informatie actief aan elkaar over.

We zijn niet alleen verantwoordelijk voor onze persoonlijke taken, maar dragen ook verantwoordelijkheid voor het team. Daarom nemen we op eigen initiatief taken van elkaar over. Om onze resultaten te verbeteren willen we ons als team blijven ontwikkelen. Dat kan alleen maar als we elkaar aanspreken en van elkaar leren. We staan open voor feedback en delen onze kennis actief met elkaar.

We zoeken voortdurend naar mogelijkheden om onze werkwijze te verbeteren en kijken daarvoor ook over de grenzen van de eigen organisatie. We staan open voor verandering en innovatie en durven nieuwe dingen uit te proberen.

### **Gemeentelijke organisatie**

Als volwaardig onderdeel van de gemeentelijke organisatie houden we ons aan de daar geldende richtlijnen en dragen we de gezamenlijke kernwaarden en ambities uit. We zijn ons bewust van onze voorbeeldfunctie en realiseren ons dat we werken in een organisatie die wordt betaald uit publieke middelen. Daar gedragen we ons ook naar: we gaan verantwoord om met de middelen die we beschikbaar hebben, werken efficiënt, zijn integer en zorgen er voor dat we onze keuzes kunnen verantwoorden.