

Van Schulden naar Kansen

Vaak worden klanten met geldproblemen door schuldeisers hard aangepakt. Misschien heeft u het zelf wel eens meegemaakt. Gelukkig zijn er ook schuldeisers die klanten met betalingsproblemen niet als een blok aan hun been zien.

Zo richtte verzekeraar Delta Lloyd onlangs de landelijke coalitie Van Schulden naar Kansen op. Een samenwerkingsverband van verzekeraars, energiebedrijven, incassobureaus, telecombedrijven, deurwaarders en woningcorporaties, die streven naar zo min mogelijk betalingsproblemen bij hun klanten.

Tien gouden regels

Om klanten met betalingsachterstanden te helpen en om te voorkomen dat er financiële problemen ontstaan, stelde de coalitie een ethisch manifest op met tien gouden regels:

1. Wij hebben respect voor onze klanten.
2. Wij gaan om met klanten op een manier die we zelf verwachten van anderen.
3. We werken er zoveel mogelijk aan mee dat klanten kunnen betalen.
4. Wij geven klanten duidelijke informatie over wat we hen aanbieden.
5. Wij maken met onze klanten duidelijke afspraken over wat ze krijgen en hoe ze moeten betalen.
6. Op onze website kunnen klanten duidelijke informatie vinden over wat er gebeurt als ze niet betalen.

7. Als we weten dat klanten geldproblemen hebben, sturen we hen door naar hulpverleners. We houden ons daarbij wel aan de wetten en regels over privacy.
8. Klanten kunnen ervan uitgaan dat we hen eerlijk behandelen. We behandelen iedereen hetzelfde als de situaties hetzelfde zijn, maar niet als de situaties verschillend zijn.
9. Sommige klanten kunnen niet betalen. Met hen proberen we een oplossing te vinden. Klanten die niet willen betalen, kunnen verwachten dat we hen redelijk maar streng behandelen.
10. We hebben in onze organisatie afspraken over wat we doen om geld te krijgen van klanten die niet betalen. Die afspraken passen bij de inhoud van dit ethisch manifest.

Maatschappelijke verantwoordelijkheid

Wij vinden het een positieve ontwikkeling om te zien, dat schuldeisers hun maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen en proberen om klanten met betalingsproblemen zo goed mogelijk te helpen.

CAV lanceert: de Budgetkring

Wilt u meer grip krijgen op uw budget? CAV start binnenkort samen met zorgpartner Pameijer een Budgetkring. Dit is een werkgroep waarin u leert bewust en zorgvuldig om te gaan met uw geld en uw leven.

Een kring bestaat uit ongeveer acht personen, die elke twee weken onder begeleiding van twee ervaringsdeskundigen bij elkaar komen. CAV biedt niet alleen de mogelijkheid om een sociaal netwerk op te bouwen, maar geeft u ook tips en motivatie om door te gaan met het verbeteren van uw persoonlijke situatie.

Verandermodus

Het belangrijkste doel van de Budgetkring is dat deelnemers in een verandermodus komen. Het motto van de kring is dan ook: 'Goed met geld omgaan is goed in het leven staan'. Op www.budgetkring.nl vindt u hierover meer informatie. Kijk of er ook bij u in de buurt een Budgetkring is waaraan u kunt deelnemen.



CAV voor de klas bij het ROC

Op uitnodiging van Liesbeth Daniels, docent Maatschappelijke Zorg, stonden CAV-bewindvoerders Mukta Uddin en Jasper Halewijn onlangs voor de klas van het MBO College West ROC in Amsterdam. Misschien spraken zij tijdens hun gastcollege wel met uw toekomstige persoonlijk begeleider of maatje...



CAV vindt het belangrijk dat studenten goed voorbereid zijn op de beroepspraktijk. Daarnaast streven we ernaar om in het werkveld op een positieve manier bekend te staan qua naamsbekendheid, producten en diensten.

Luisterend oor

De studenten van klas 3K van de opleiding Maatschappelijke Zorg niveau 4 luisterden aandachtig naar wat onze bewindvoerders te vertellen hadden. Naast onze diensten, taken en werkzaamheden, kwam ook de manier van omgaan met cliënten aan bod. Aan de hand van voorbeelden uit de praktijk, konden de studenten zich een beeld vormen van vraagstukken waarmee ze later te maken kunnen krijgen.

Van PowerPoint tot rollenspel

Het college was interactief; de studenten moesten dus zelf ook aan de slag. Bijvoorbeeld met een rollenspel over hoe een telefoongesprek kan verlopen tussen een cliënt en een medewerker over het verzoek om meer leefgeld. De studenten waren geïnteresseerd en stelden veel vragen. Ook docente Liesbeth reageerde na afloop enthousiast: 'Wat een onderhoudend en afwisselend praktijkverhaal! De ondersteunende PowerPoint-presentatie was prettig overzichtelijk, bevatte niet teveel woorden en was pakkend'.



Week van het geld

Van 14 tot en met 18 maart 2016 is het de Week van het geld. Een nationale projectweek voor basisscholen, bedoeld om leerlingen te leren omgaan met geld.

De Week van het geld is een initiatief van Wijzer in geldzaken, dat is opgericht door het ministerie van Financiën. Partners uit de financiële sector, wetenschap, overheid, onderwijs-, voorlichtings- en consumentenorganisaties, bundelen in deze organisatie hun krachten om verantwoord financieel gedrag in Nederland te bevorderen.

Jong geleerd is oud gedaan

In de Week van het geld bruist het van de activiteiten in de klas. Van Cash Quiz, tot Euro Schminken, tot begrotingspel. Daarnaast geven financiële professionals, zoals medewerkers van banken, verzekeraars en de gemeentelijke kredietbanken, gastlessen en workshops om kinderen op een leuke manier te leren omgaan met geld. Door kinderen vroeg te leren omgaan met geld, leg je de basis voor financiële zelfredzaamheid op latere leeftijd. Jong geleerd is tenslotte oud gedaan.



Betalingen rondom feestdagen

De feestdagen (Pasen, Koningsdag, Bevrijdingsdag, Hemelvaart en Pinksteren) komen er weer aan. Wilt u extra leefgeld? Vraag het op tijd aan! Graag 1 week voor de feestdag. Wij beoordelen naar aanleiding van uw verzoek of extra geld mogelijk is. Rondom de feestdagen zijn ook onze openings- en telefoontijden anders. [Meer informatie hierover vindt u op onze website www.stichting-cav.nl](http://www.stichting-cav.nl).

Amsterdam zet nieuwe stap in aanpak huurachterstanden

U bent niet de enige met financiële problemen. Steeds meer mensen hebben niet genoeg geld om hun vaste lasten te betalen. De huur bijvoorbeeld. De huurachterstanden in Nederland rijzen de pan uit. Soms zijn deze zo hoog, dat woningcorporaties mensen hun huis uit moeten zetten. De gemeente Amsterdam heeft een oplossing bedacht voor dit probleem.

Van de mensen met een huurachterstand heeft een derde een bijstandsuitkering. Deze groep krijgt in de gemeente Amsterdam het aanbod om de huur te laten inhouden op hun uitkering. Op deze manier neemt de huurachterstand af en kunnen huurders in hun woning blijven



wonen. Tegelijkertijd zijn woningcorporaties er zeker van dat ze hun huurinkomsten ontvangen.

Vroeg Eropaf

Een nieuwe stap in de Amsterdamse aanpak, Vroeg Eropaf. Een in 2009 opgezet initiatief, waarmee gemeenten, woningcorporaties, Belastingdienst, energiebedrijven en maatschappelijk werk huurders met betalingsachterstanden zo snel mogelijk hulp bieden. Een initiatief dat CAV van harte toejuicht.

Zichtbaar resultaat

Het inhouden van de huur op de bijstandsuitkering bleek in Amsterdam-Zuidoost een groot succes. Woningcorporatie Rochdale hield vorig jaar een test en stuurde bij twee maanden huurachterstand een bericht naar de gemeente. De gemeente benaderde de huurder en zorgde ervoor dat er een maatschappelijk hulpverlener langskwam om de schulden bespreekbaar te maken. Resultaat: het aantal woningontuimingen daalde met een derde! Gevolg: ook in de rest van Amsterdam gaat men met deze aanpak aan de slag.

Handige websites

Geldzaken op orde

Een site met praktische tips om uw administratie weer op orde brengen, is wijzeringeldzaken.nl. Loop de Checklist geldzaken na of zet In vijf stappen uw inkomsten en uitgaven op een rij. Met deze site wil het ministerie van Financiën verantwoord financieel gedrag in Nederland bevorderen.

Huishouden van Jan Steen?

Het huishouden doen een vervelende klus? De website stofzuigerzen.nl maakt uw huishouden simpel en leuk. Met onder andere zeven manieren om uw huishouden te vereenvoudigen en diverse tips om de schoonmaakdag goed te beginnen en door te komen.



beginnen met schoonmaken – zo geef je je huis een flinke beurt

Alle begin is moeilijk, dat is een veelgehoorde uitspraak. En ook nog eens hartstikke waar! Schoonmaken is zijn staal waar je maar moeilijk mee kunt beginnen. Of toch niet? Het onze tips is het begin voortaan een makkelijke.
Lees verder (3 reacties)

In vijf stappen zelf je schulden regelen

Naast achtergrondinfo over schulden, leest u op zelfjeschuldenregelen.nl hoe u in vijf stappen tot een oplossing voor uw schulden kunt komen en ontdekt u hoe anderen uit de schulden kwamen. Download meteen de gratis folders 'Problemen met schulden? Wat kunt u doen?' en 'Een schone lei, niet voor niets'.

Juridisch advies nodig?

Bent u op zoek naar antwoorden op juridische vragen? Het juridischloket.nl is er speciaal voor mensen met een laag inkomen en weinig vermogen. De site helpt u ook aan handige voorbeeldbrieven in geval u een geschil of een klacht heeft.



Stichting CAV

Maria Montessorilaan 23
2719 DB Zoetermeer
T 088 8 228 228
F 088 8 228 200

Postbus 7276
2701 AG Zoetermeer

info@stichting-cav.nl
www.stichting-cav.nl

Colofon

CAV ontzorgt is een uitgave van Stichting CAV.
Tekst, eindredactie: Redactie bureau Chapeau
Fotografie: iStock, Mukta Uddin
Vormgeving: Haagsblauw