

SANEREN AAN DE VOORKANT



Centram - Lectoraat Armoede Interventies

Amsterdam november 2018

PROGRAMMA VAN VANDAAG

Deel 1

- HvA – achtergrond en bespreking experiment
- Uitvoerder Centram – ervaringen
 - Marjolein Schilperoort
- Klant – Ervaringen
 - Angelique Markus

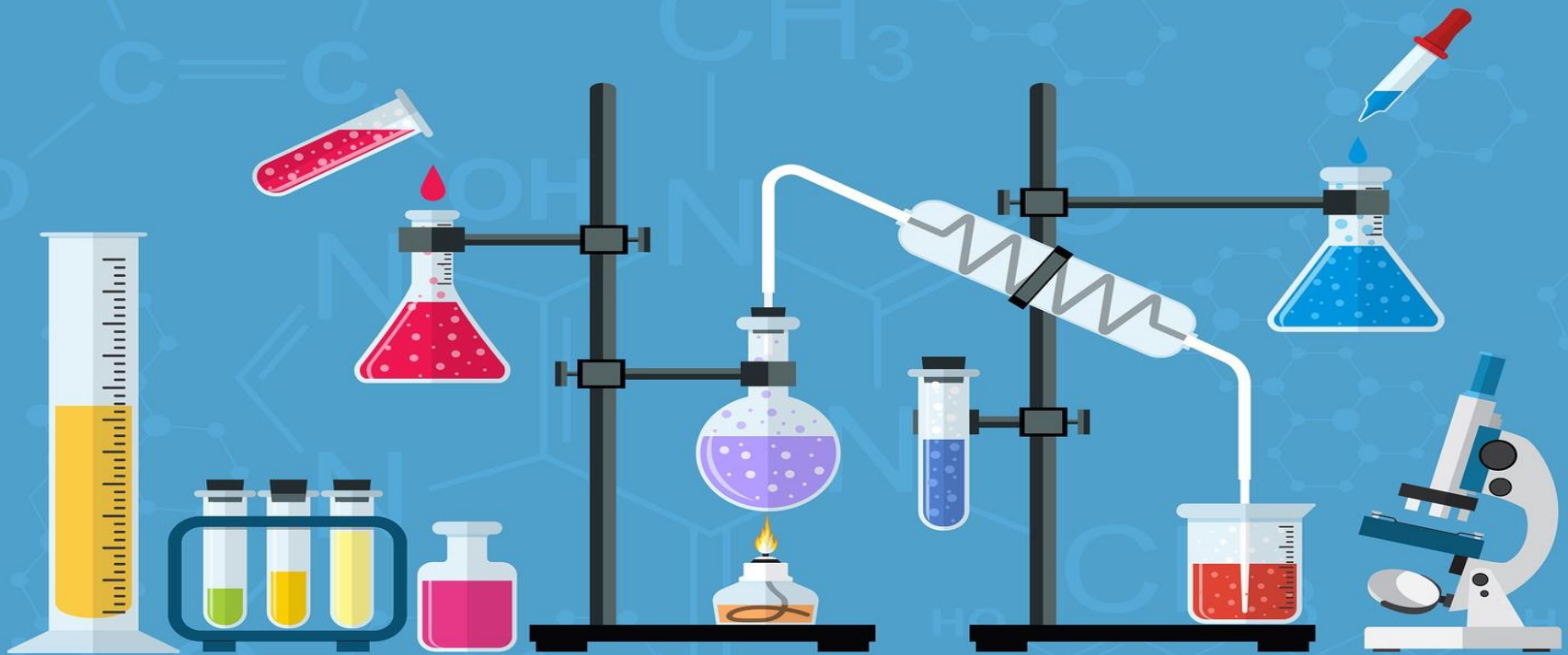
Deel 2

- Aan de slag!

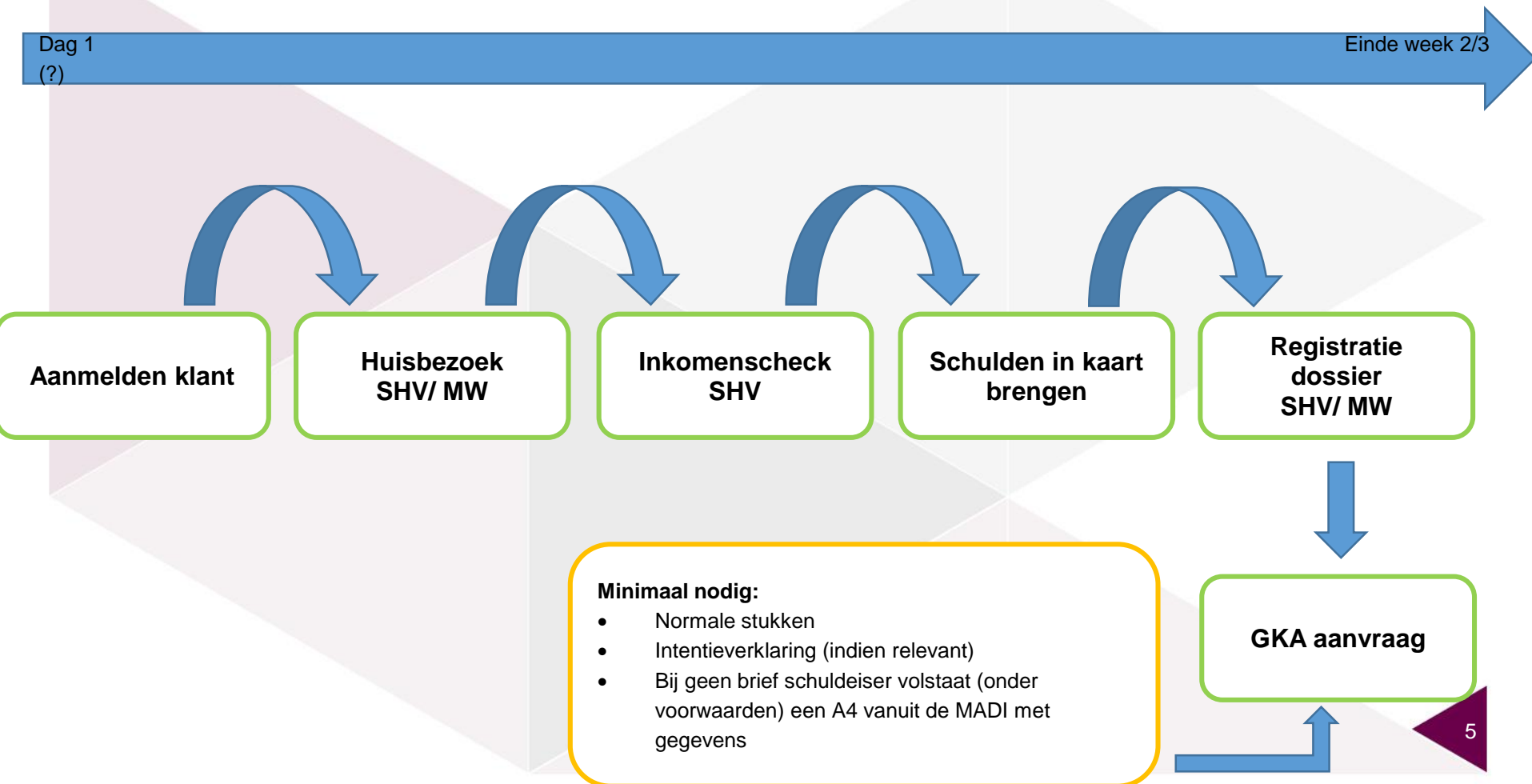
AANLEIDING



HET EXPERIMENT



HET WERKPROCES



HET WERKPROCES

Week 3/4
13

Einde week

Dossiercheck

VTLB

Opvragen saldi

Afkoopfase

Beslissen/
overdragen
dwang

Sanering

6

HET ONDERZOEK



DE ERVARINGEN VAN DE UITVOERDER



DE ERVARINGEN VAN DE KLANT



CONCLUSIES ONDERZOEK

Tevreden, gemotiveerde klanten

Relatief lage uitval

Samenwerking GKA en MADI's

Jongeren moeilijke doelgroep gebleken

CONCLUSIES ONDERZOEK

Gevoel klanten

Vooraf

- Depressief, angstig, onzeker, stress, beschaamd, moe
- Gemotiveerd, urgentie tot verandering

Tijdens

- Opgelucht, relatieve rust, geholpen, vertrouwen
- Onzeker

CONCLUSIES ONDERZOEK



CONCLUSIES ONDERZOEK

Tijd

- Korte duur traject
- Tijd nemen voor de klant

Communicatie

- Bereikbaarheid / snel reageren
- Laagdrempeligheid
- 1 aanspreekpunt
- Duidelijkheid
- Openheid en/of eerlijkheid

CONCLUSIES ONDERZOEK

Interactie met de (schuld)hulpverlener

- Empathische benadering
- Geruststellen en hulp bieden
- Niet opgeven als hulpverlener

Verwachtingen van de klant

- Meedoen naar vermogen

Samenwerking aan de ‘achterkant’

- Goede samenwerking tussen MADI en GKA

CONCLUSIES ONDERZOEK



VRAGEN?



Adempauze

A seagull is shown in flight, flying from the bottom right towards the top left. The bird is white with a yellow beak and a small red spot near its eye. The background is a clear blue sky above a grey ground line.

AAN DE SLAG!

3 tafels, 1 tafel'eigenaar' per tafel

Iedere tafel staat voor 1 onderwerp

Iedereen mag aanschuiven bij iedere tafel om inbreng te geven en te discussiëren (45 min)

Korte samenvatting per onderwerp (15 min)

AAN DE SLAG!

Tafel 1

Saneren aan de Voorkant: een klantgerichte benadering in de schuldhulpverlening

Wat inspireert u uit de presentatie en waartoe?

- Verzamel de inspirerende voorbeelden
- Groepeer de inspirerende voorbeelden
- Verrijk de voorbeelden waar mogelijk met eigen inbreng

AAN DE SLAG!

Tafel 2

Saneren aan de Voorkant: een klantgerichte benadering in de schuldhulpverlening

Hoe wordt **gerichte ondersteuning** aan klanten met schulden (of betaalachterstanden) binnen uw organisatie geboden?
Welke tips komen hieruit voort voor Saneren aan de Voorkant?

- Verzamel aspecten van gerichte ondersteuning
- Wat zijn mogelijke hieruit voortkomende tips?

AAN DE SLAG!

Groep 3

Saneren aan de Voorkant: een klantgerichte benadering in de schuldhulpverlening

Welke **drempels & barrières** spelen in uw eigen organisatie bij het gericht ondersteunen bij schulden? Hoe wordt daar mee omgegaan?

To do:

- Verzamel deze de problemen
- Wat zijn mogelijke oplossingen?

AAN DE SLAG!

Samenvattende presentaties