

Ilse Broerse-Kooijman

Bijzonder beheer

*Klantbezoeker Bijzonder Beheer van
de Volksbank*

Hoe komt de klant terecht bij Bijzonder Beheer?

“Een particuliere klant met betalingsproblemen komt in beeld bij het Hulpteam Achterstanden. Voor een kleine, kortdurende achterstand spreekt dit team een betalingsregeling af met de klant.

Klanten nemen ook zelf contact op met de bank, omdat ze betalingsproblemen verwachten, bijvoorbeeld door ziekte, werkloosheid of echtscheiding. Wegens Corona zien we ook een stijging van hulpvragen aan de bank.”

Hoe gaan jullie om met klanten met betalingsachterstanden? “Onze missie ‘Bankieren met de menselijke maat’ gaat óók over klanten met (dreigende) betalingsproblemen. Zo werken we niet met incassobureaus, want we maken liever zelf betaalaafspraken. We geven de klant zoveel mogelijk een vast contactpersoon en bij complexe situaties, of als de klant daarom vraagt, brengen we een huisbezoek. Dat laatste is mijn werk. Op deze manier helpen wij klanten door maatwerk te leveren.”

Kun je wat meer vertellen over wat jouw functie als klantbezoeker inhoudt? “Samen met de klant ga ik op zoek naar een passende en duurzame oplossing. Hiervoor is het belangrijk om eerst een volledig overzicht te krijgen van de inkomsten, uitgaven en overige schulden van de klant. Uit het gesprek kan blijken dat er geen aflossingsruimte is voor een reguliere betalingsregeling. Ook kan er

sprake zijn van multi-problematiek. Dan zoeken we naar een maatwerkoplossing. De draagkracht van de klant staat hierbij voorop.

Zijn er besparingsmogelijkheden en/of zijn er meer inkomsten nodig? Dan vragen wij de klant zich daarvoor zoveel mogelijk in te spannen. Als de klant echt gemotiveerd is om daarmee aan de slag te gaan, kunnen wij de klant ondersteunen met budget- of jobcoaching. Ook kijken we of we aanpassingen op de hypotheek kunnen doen, waardoor de maandlasten omlaag gaan. Zelfs het overnemen van externe leningen kan tot de mogelijkheden behoren. Normaliter doe ik tussen 6-10 klantbezoeken per week. Daar komen de voorbereiding, uitwerking en dossiervorming nog bij.”

Wat vind je het leukste aan je werk? “Dat we er echt alles aan doen om oplossingen te zoeken waardoor de klant, vanuit een stressvolle situatie financieel weer in balans komt en financiële rust krijgt. Daar ben ik enorm trots op. Hierdoor kunnen we echt het verschil maken. Zo was een klant na het overlijden van zijn partner in een depressie belandt. Hij verwaarloosde zichzelf en zijn financiële situatie en kwam in een isolement. Er waren zowel achterstanden op de hypotheek als bij



andere instellingen ontstaan. Een partij had al executoriaal beslag op de woning gelegd. Ondanks de toezegging van de klant dat hij gegevens over zijn inkomsten en uitgaven zou aanleveren, ontvingen wij maar niets. Juist door het huisbezoek begreep ik dat deze klant wel wilde, maar extra hulp nodig had. Na contact te hebben gelegd met het gemeentelijke sociale team, is gelukkig snel de juiste hulpverlener aan de klant gekoppeld. Daarna is de financiële situatie goed in kaart gebracht, zijn afspraken gemaakt met de overige schuldeisers en uiteindelijk hebben wij de hypotheek kunnen herstructureren. Daardoor kon de klant gelukkig rustig in zijn woning blijven wonen en is hij ook uit zijn isolement gekomen.” —