

BUDGETCOACH

Voor als de financiële stress oploopt

Een budgetcoach biedt ondersteuning bij financiële stress voordat er grotere financiële problemen ontstaan. De voormalige ondernemer die het met twee banen niet redde en hulp zocht bij ABN AMRO weet er alles van. "Ik slaap weer goed en heb rust."

Jarenlang was meneer Vermeulen, een goedlachse zestiger, succesvol zelfstandig ondernemer in een creatief beroep. Totdat de digitale ontwikkelingen hem eind jaren negentig parten begonnen te spelen en hij andere bronnen van inkomsten moest zoeken. Die vond hij in twee banen: overdag op een school en 's avonds als nachtportier. "Omdat ik het anders niet redde." Zijn vrouw had maar af en toe werk als oproepkracht en zijn gezin met drie opgroeiende kinderen werd steeds duurder. Een doorlopend krediet bij twee banken, ABN AMRO en ING, bood even soelaas, maar na ver-

loop van tijd had hij de limiet bereikt en kwam hij maandelijks geld tekort. Toen begon de financiële stress, legt hij uit. De oplopende schulden drukten zwaar. "Ik kreeg het letterlijk benauwd en kon niet anders meer dan bij de bank aankloppen. Wat moest ik doen?" ABN AMRO was bereid de schuld bij ING over te nemen. De bank zette het doorlopend krediet om in een persoonlijke lening, in totaal zo'n 24.000 euro, waarvan hij maandelijks ruim 400 euro moest aflossen. Hij schudt zijn hoofd. "Dat lukte op een gegeven moment niet meer. Toen werd ik doorverwezen naar de budgetcoach van ABN AMRO". Hij wendt zijn hoofd naar Sabrina de Haan, links van hem aan tafel, die geduldig heeft geluisterd. "Samen hebben we bekeken of u alle toeslagen waar u recht op had wel ontving en uw inkomsten en uitgaven geïnventariseerd", vult ze aan. Hij glimlacht: "Verzekeringen,

loterijen, goede doelen: op veel posten kon ik best bezuinigen. Ik ben een vrijgevig mens, maar het kon wel wat minder."

In drie uitvoerige gesprekken maakte hij met de budgetcoach afspraken over manieren om te bezuinigen. Daarnaast werd de looptijd van zijn lening verlengd, zodat het af te lossen bedrag per maand lager werd.

Extra bestedingsruimte

De afdeling Financial Health van ABN AMRO telt 60 budgetcoaches naast 59 schuldhulpadviseurs. "De dienst wordt aangeboden vanuit de maatschappelijke rol van de banken, maar ook vanuit hun zorgplicht", verklaart Sabrina de Haan. "Coaching gebeurt onafhankelijk van de financiële producten en is er voor iedereen die financieel kwetsbaar is. Wij kunnen klanten preventief

JONG GELEERD

Spelenderwijs de waarde van geld leren, een spaardoel instellen, saldo checken: kinderen van ABN AMRO-kanten leren op een interactieve manier met geld omgaan via de gratis *Gimi geld-app*.

Doelgroepen die bij uitstek moeilijk te benaderen zijn, zijn jongeren en ondernemers, weet Sabrina de Haan. "Enerzijds zijn er jongeren die precies weet wat ze willen en weten vaak van huis uit hoe ze hun geldzaken moeten beheren. Een andere groep heeft dat ook meegekregen maar zegt: praat maar raak ik zie wel. En dan zijn er jongeren die kwetsbaar zijn omdat ze niet geleerd hebben hoe ze financieel gezond blijven. De verleidingen zijn groot, in een tijd van online winkelen en kopen op afbetaling of achteraf betalen." Speciaal op hen gericht is de Financieel Gezond Campagne, om ze bewuster om te laten gaan met geld en hen voor te bereiden op de toekomst. Voor kinderen biedt ABN AMRO daarnaast de Gimi app aan.

Bij ondernemers met financiële stress heerst vaak schaamte over de eigen penibele situatie, zegt Sabrina de Haan. "Je wilt graag voorkomen dat ze echt in de problemen raken. Gelukkig kunnen we naast persoonlijk contact ook inzetten op digitale middelen. Bijvoorbeeld een popup-venster in de app of op de website. Zo'n benadering is voor de klant ook vaak laagdrempeliger." Daarnaast is de aloude mond-tot-mond-reclame effectief. "Het is wel gebeurd dat een ondernemer mij belde. Hij was in het verleden goed door mij geholpen en had een collega die in hetzelfde schuitje zat. Hij had hem gezegd: je moet eens naar de bank gaan, die kunnen je goed helpen!"

Een flinke boterham

Een belangrijke vaardigheid van een budgetcoach is luisteren, weet Sabrina de Haan. "Elke klant met financiële stress heeft een levensverhaal en ik beschouw dat altijd als waarheid." Door respectvol en empathisch te luisteren slaagt ze er vaak in ook klanten 'in de weerstand' zover te krijgen dat ze willen meedenken over oplossin-

gen. Daarentegen moet je ook duidelijk zijn en een spiegel voor kunnen houden, voegt ze eraan toe. Meneer Vermeulen hield ze voor dat hij elke maand 'een flinke boterham' weggaf aan een goed doel. "Je moet dat durven en kunnen benoemen. Als je die drempel niet over kunt kun je niets anders dan samen in een hoekje zitten prullen over hoe slecht de situatie is. Dat schiet niet op."

Soms leveren de gesprekken geen resultaat op. Ze geeft het voorbeeld van een klant in de bijstand die voor 300 euro in de maand rookt terwijl hij 40 euro moet aflossen aan een lening. "Dat staat niet in verhouding tot elkaar. Dan kun je verwachten dat de collega die de lening beoordeelt, er een punt van maakt. Maar acht van de tien klanten staan wel degelijk open voor oplossingen."

Het traject met meneer Vermeulen is inmiddels afgerond. Hij was een modelklant, glimlacht zijn budgetcoach. "Hij meldde zichzelf aan en dacht actief mee. Uiteindelijk hebben we een tekort van bijna 500 euro per maand teruggebracht naar bijna 200 euro per maand. En die 200 euro per maand is teruggebracht naar nul door de betaaltermijn van de lening te verlengen." Meneer Vermeulen zegt zijn pensioen volgend jaar met vertrouwen tegemoet te zien. "Tegen die tijd hoop ik al mijn schulden te hebben afbetaald. Ik slaap weer goed en heb rust." —

Meneer Vermeulen heet in werkelijkheid anders. Hij wil zijn naam en precieze privéomstandigheden liever niet openbaar maken.

helpen om financieel gezond te worden en te blijven." De coach probeert samen met de klant oplossingen te zoeken voor de financiële krapte. Door te besparen, maar ook te kijken welke inkomensverruimende regelingen er zijn: toeslagen op het inkomen of bijvoorbeeld compensatie voor gestegen energiekosten. Dat heeft volgens de bank het afgelopen kwartaal geleid tot bijna tien procent gemiddeld extra bestedingsruimte per klant na coaching.

Iemand als meneer Vermeulen wist de weg naar de bank zelf te vinden toen het water hem aan de lippen stond. Dat doet lang niet iedereen die hulp nodig heeft. De meeste klanten van de budgetcoaches komen door preventieve en proactieve acties van de bank, die vorig jaar resulteerden in 46.000 contacten.