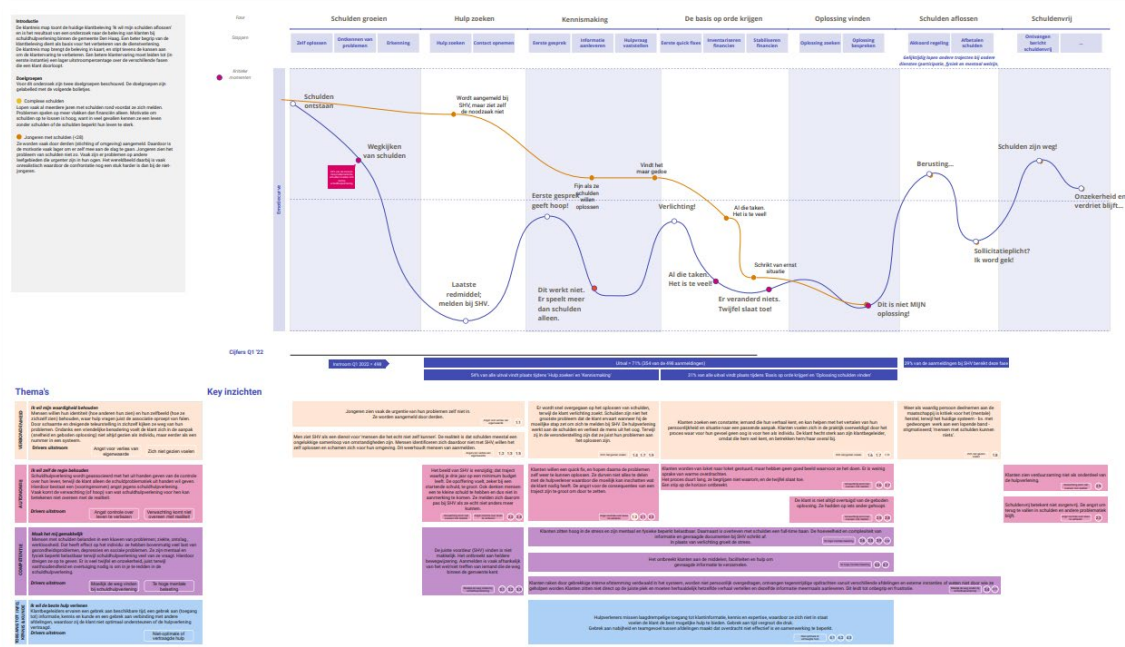


Routekaartboekje en Raad & Daad-kaarten

Ontwikkeld binnen het programma 'Bouwen aan FH' voor het domein Financiële Hulpverlening van de gemeente Den Haag



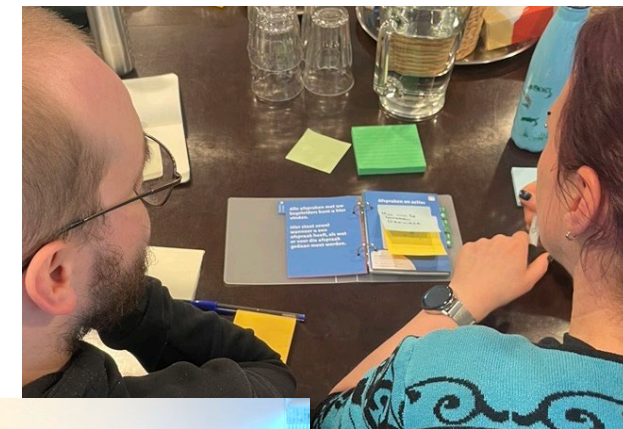
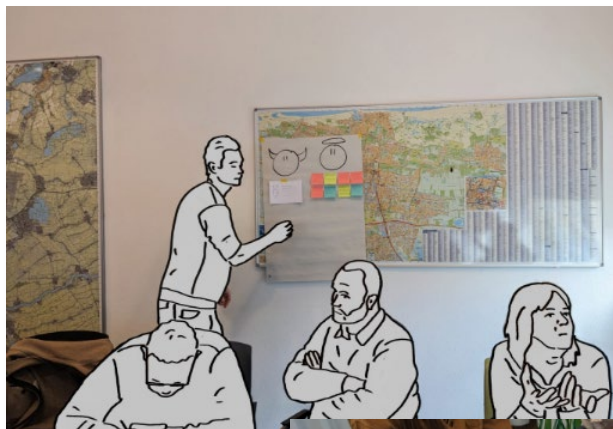
Wij werken aan het verbeteren van de dienstverlening met de inwoner en professional centraal



Inzicht in klantbeleving (onderzoek 2022)

5 bouwstenen, 10 oplossingsgebieden

Onze aanpak



Samen met een werkgroep ontwikkelen

Testen met inwoners



Concepten testen in pilots

Testen met
vrijwilligersorganisaties

ROUTEKAARTBOEKJE EN RAAD & DAAD-KAARTEN

Routekaartboekje

Routekaartboekje

Inzichten uit onderzoek met inwoners

- Inwoners weten niet goed wat hen te wachten staat als zij starten met schuldhulpverlening.
- Onduidelijkheid en verkeerde verwachtingen over het traject zorgen voor teleurstelling en verminderde motivatie om het traject te voltooien.
- Inwoners hebben behoefte aan het behouden van regie.

Oplossing

Een boekje dat de inwoner grip biedt tijdens en na het schuldhulpverleningstraject.



Inhoud

Welke kaarten zitten er in het Routekaartboekje?



Inhoud

Welke kaarten zitten er in het Routekaartboekje?



Mijn klantbegeleider

NAAM

ZO NEEMT U CONTACT MET ME OP

Waar ik u mee help

- U kunt me alles vragen over geld.
- Samen maken we een plan met wat u nodig heeft en hoe we u gaan helpen.
- We werken samen om uw doelen te halen.

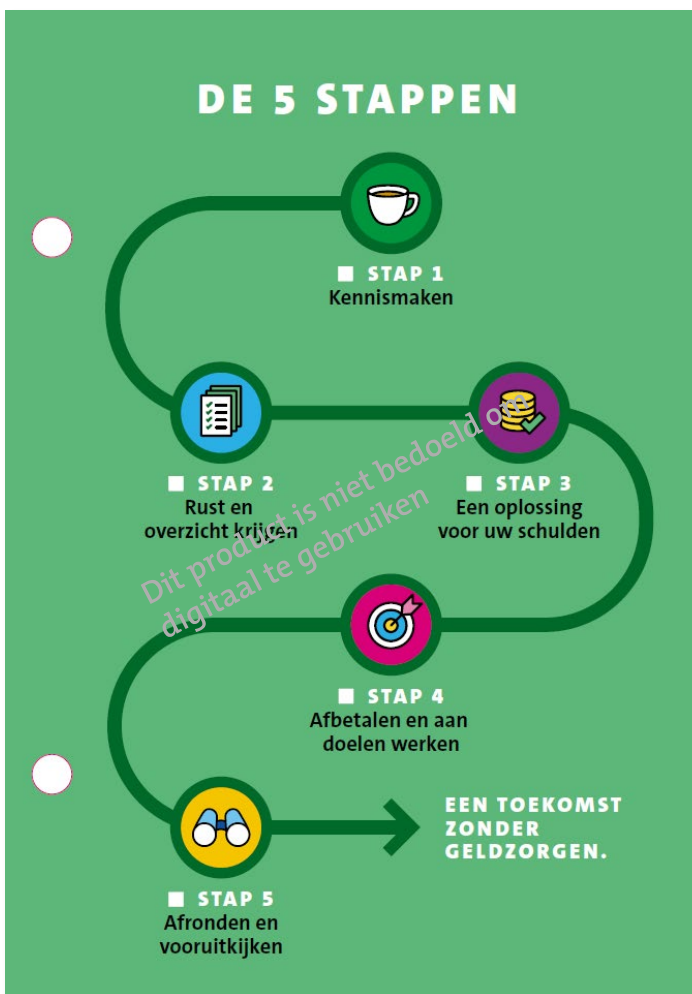
Dit bespreekt u met mij

- Als u snel hulp nodig heeft. Bijvoorbeeld als gas, licht of water is afgesloten of bij een huisuitzetting. Of bij beslag op uw inkomen. Dat betekent dat uw geld wordt ingenomen om schulden te betalen.
- Als u vragen heeft over de hulp die u krijgt bij uw schulden.
- Als u een brief krijgt van een schuldeiser.
- Als er nieuwe schulden zijn.
- Als u niet naar een gesprek kunt komen.
- Als het niet lukt om te doen wat is afgesproken.
- Als u vragen heeft over brieven van schuldeisers of van de Belastingdienst.
- Als u een klacht of tip heeft over onze hulp.

Dit product is niet bedoeld om digitaal te gebruiken

Inhoud

Welke kaarten zitten er in het Routekaartboekje?



Stap 2

Rust en overzicht krijgen

We zorgen dat uw geldzaken op orde zijn en dat er rust komt. Dit heet stabilisatie. Samen maken we een overzicht van uw inkomsten, uitgaven en schulden. Ook kijken we hoe u beter met uw geld kunt omgaan.

Goed om te weten:

rust en overzicht krijgen kost soms veel tijd.

MIJN STAPPEN

Wanneer we klaar zijn met stap 2

- ✓ We weten wat uw inkomsten en uitgaven zijn en hoeveel schulden u heeft.
- ✓ U krijgt alle toeslagen die u kunt krijgen.
- ✓ We hebben gekozen hoe we u gaan begeleiden met uw geldzaken. Dat leest u op de volgende kaart. We hebben een plan van aanpak gemaakt.

Dit product is niet bedoeld om digitaal te gebruiken

Inhoud

Welke kaarten zitten er in het Routekaartboekje?



MIJN DOELEN

Dit is mijn doel

Dit product is niet bedoeld om digitaal te gebruiken

Dit doel gaat over

<input type="checkbox"/> wonen	<input type="checkbox"/> vrije tijd
<input type="checkbox"/> geld	<input type="checkbox"/> contact met anderen
<input type="checkbox"/> gezin	<input type="checkbox"/> werk
<input type="checkbox"/> gezondheid	<input type="checkbox"/> opleiding

Schrijf op de achterkant wat u doet om uw doel te halen.

“Dit is **overzichtelijk**, dat mis ik nu.” - inwoner

Reacties van inwoners

“Als ik dit boekje aan het begin had gezien, dan was ik **eerder met schuldhulpverlening gestart.**” - inwoner

“Dit geeft **grip** tijdens het traject.” - inwoner

“De klanten van mij die een routekaart boekje in bezit hebben **zijn blij over de duidelijke uitleg van de takenverdeling.**” - klantbegeleider

“Mijn klant **neemt 'm altijd mee**, schuift 'm al naar voren op tafel.” - budgetbegeleider

Reacties van professionals

Het voegt voor haar toe dat ze **aan haar klant kan laten zien waar ze staan in het proces**, omdat ze iets hebben om over te praten en te laten zien. Dit vergeet ze nog wel eens als ze dat niet heeft

“Doordat we samen naar het boekje kijken, heeft het **waarde voor onze samenwerking.**” - klantbegeleider

Bouwen aan Financiële Hulpverlening

De Raad en Daad kaarten

Zo blijf ik
schulden-
zorgenvrij



Raad en Daad kaarten

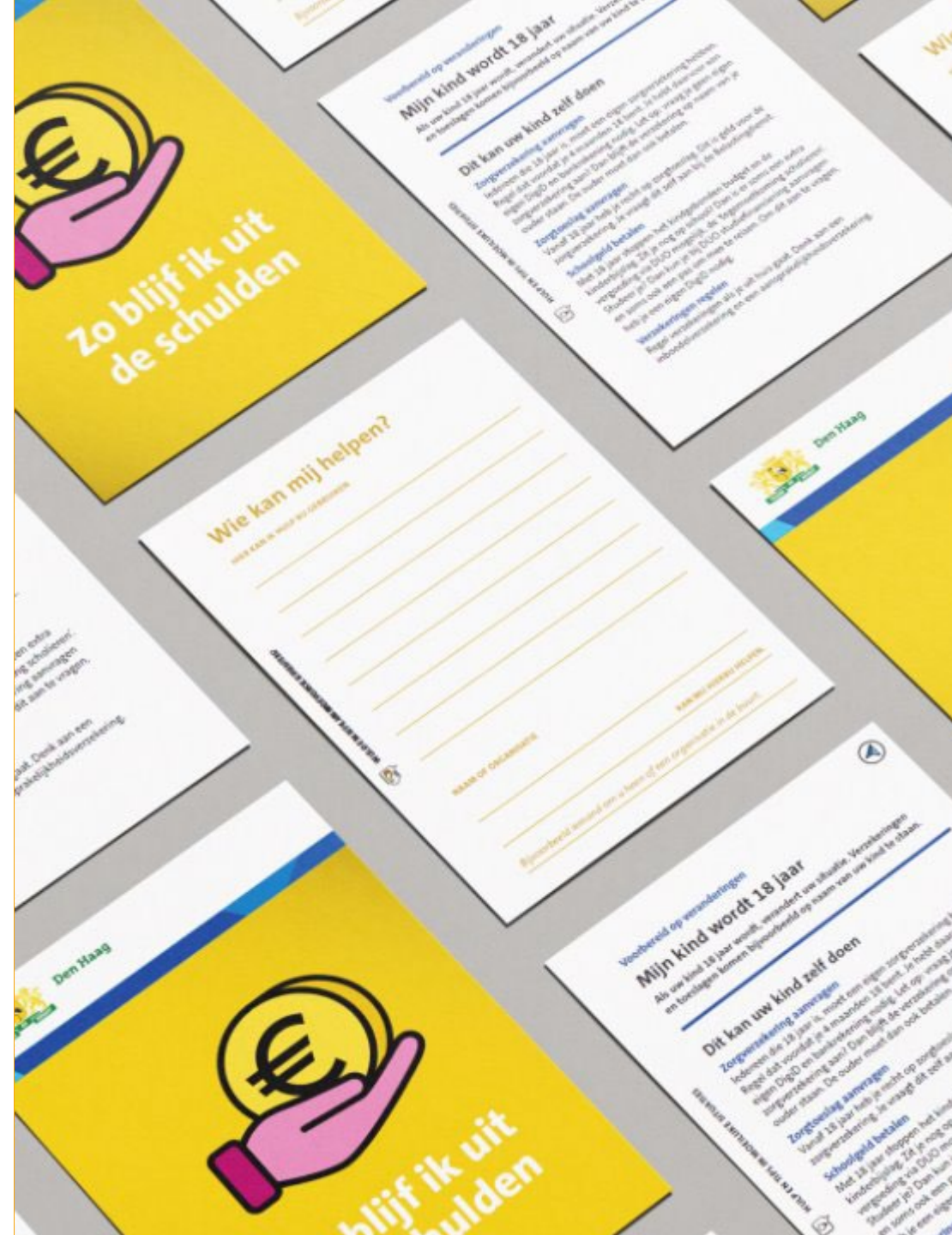
Wat is het?

De Raad & Daad-kaarten zijn ontwikkeld om inwoners te **ondersteunen** bij de overgang van begeleiding naar **het zelfstandig oppakken van zaken**, en de periode daarna.

Het is een onderdeel voor in het Routekaartboekje dat uit verschillende typen kaarten bestaat die de inwoner **ondersteunen** in het **(zelf)redzaam worden en blijven**.

Het dient als **handvatten** voor de inwoner:

- om te weten wat te doen in bepaalde situaties
- als overzicht van het 'vangnet' van de inwoner



Inhoud

Welke kaarten zitten er in de Raad & Daad-kaarten?

Situatiekaarten – Hulp en tips in moeilijke situaties

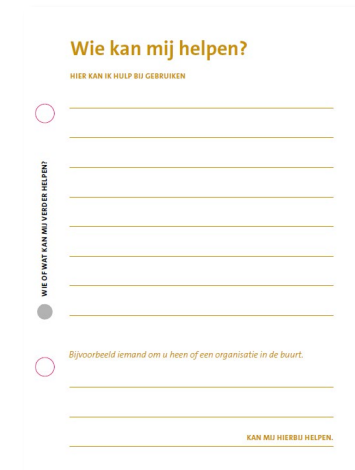
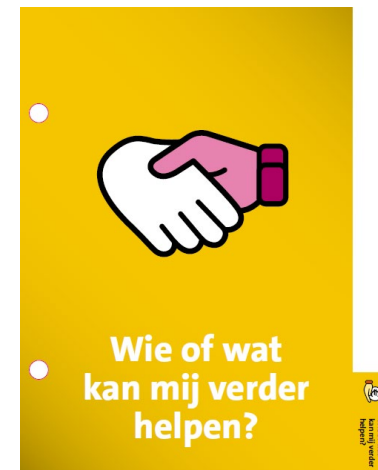
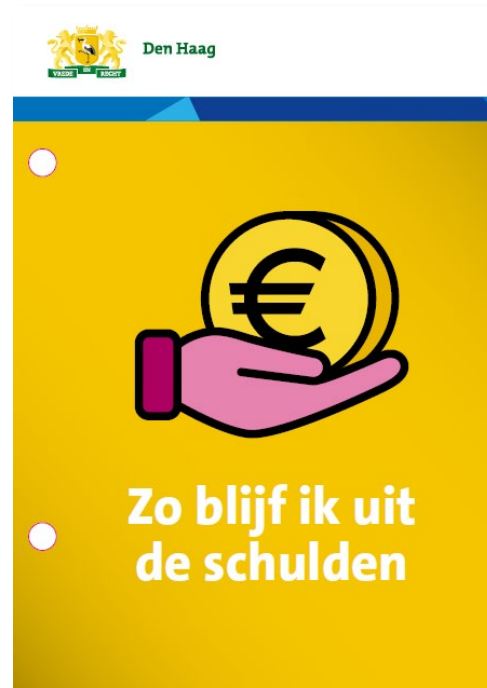
Deze beschrijven veel voorkomende situaties.

- Op de voorkant staat wat de inwoner zelf kan doen, of op kan letten
- Op de achterkant wordt beschreven waar extra hulp gevonden kan worden.

Vangnetkaarten – Wie of wat kan mij verder helpen?

Deze kaarten maken inzichtelijk wie of welke organisaties de inwoner kunnen helpen. De volgende type kaarten vallen hieronder:

- Kaarten die samen met begeleider ingevuld kunnen worden en overzicht bieden over wie/welke organisatie de inwoner kan ondersteunen
- Overzicht van vrijwilligersorganisaties in de stad
- Overzicht van de hulp van de gemeente
- Overzicht van Ooievaarsregelingen
- Overzicht van financiële trainingen
- Belangrijke data
- Lijst met definities van moeilijke woorden



"**Julie denken wel aan degene** om op het rechte pad te blijven en niet terug te vallen in de schulden. Niet van je hebt dit gehad en oké klaar." - inwoner

"Je kan desperate worden van, gaat alles wel goed? Constant alles checken. **Angst dat het uit de hand loopt.** Als het boekje er was geweest, dan had ik het gebruikt" - inwoner

Reacties van inwoners

"Dit zijn hele belangrijke dingen. Vooral het gedeelte over de trainingen. Daar hoor ik nooit iemand over praten." - inwoner

"**Goede info over wat mensen kunnen doen.** Fijn dat mensen de keuze krijgen om zelf te kijken wat ze doen in de situatie." - inwoner

"Het is een **stokje achter de deur** om verder te gaan en de brief te proberen te begrijpen." – inwoner die zelf vaak brieven niet begrijpt en het boekje daarbij kan gebruiken

Flyer met informatie over het traject

Beknopte versie van het Routekaartboekje

- Het Routekaartboekje is samengevat in een flyer.
- De flyer wordt meegegeven na een eerste/verkennd gesprek ter voorbereiding op een schuldhulptraject.



ROUTEKAARTBOEKJE EN RAAD & DAAD-KAARTEN

Hoe ondersteunt het de inwoner en professional?

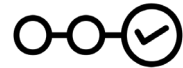
Het doel

Hoe kunnen de producten een inwoner helpen?



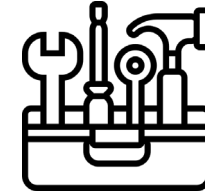
Grip

- Het Routekaartboekje biedt één overzicht
- De inwoner weet wie er in zijn/haar **team** zit en **hoe iedereen kan helpen**.
- De inwoner weet **hoe het traject loopt** en op **welk punt** hij/zij zich bevindt.
- De inwoner kan het boekje zelf **thuis bekijken**, waardoor er minder druk ligt op de afspraak met de professional om alles te onthouden.



Perspectief

- De flyer zorgt voor een **beter beeld** van de hulp van de gemeente.
- De **route en alle stappen** van het traject van de inwoner worden in het boekje uitgelegd.
- Alleen de stappen/oplossingen die **voor de inwoner van toepassing** zijn worden toegevoegd, zodat de inwoner goed weet waar hij/zij aan toe is.



Handvatten

- De Raad & Daad-kaarten bieden handvatten om **na het traject hulp te kunnen vinden** wanneer dat nodig is.

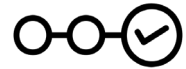
Het doel

Hoe kunnen de producten een professional helpen?



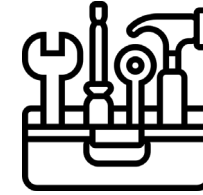
Grip

- **Houvast** tijdens het gesprek met de inwoner.



Duidelijkheid bieden

- **Beter uitleggen** waar de inwoner staat en wat hem/haar te wachten staat.
- **Duidelijkheid** bieden aan de inwoner wat ze van welke professional kunnen verwachten en voor wat ze bij wie moeten aankloppen.



Handvat voor stimuleren zelfredzaamheid

- Het boekje stimuleert de inwoner om **regie te nemen over het traject**.
- Door de Raad & Daad-kaarten te bespreken weet de inwoner beter **wat te doen** in bepaalde situaties en **waar hij/zij hulp kan vinden**.

ROUTEKAARTBOEKJE EN RAAD & DAAD-KAARTEN

Bedankt!
Hebben jullie vragen?

Lise van de Ven
Jennifer Worung

Lise.vandeven@denhaag.nl
Jennifer.Worung@denhaag.nl

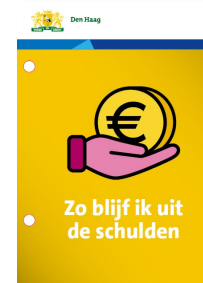
Initiatieven die ook bijdragen aan het verstevigen van de begeleidingsfase



Flyer over SHV



Routekaartboekje



Raad & Daad kaarten



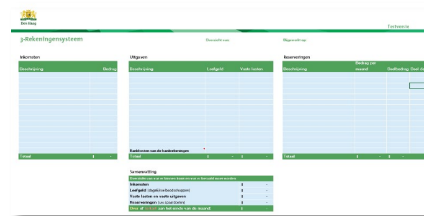
Vorzieningenoverzicht



Geldplanner



Geldkompaskaarten



3-rekeningensysteem



Begeleidingsbehoeften