



Senturra
BUDGETBEHEER & -COACHING

Senturra

Budgetbeheer & -coaching

Wat is het? Hoe werkt het? Hoe vraag ik het aan?

Wat staat er in dit informatieboekje? >>

Dit boekje is gemaakt door *Senturra Bewindvoering B.V.*. Senturra is een professionele bewindvoerder en inkomensbeheerder. In dit informatieboekje geven wij u antwoord op de volgende vragen:

- **Wat is budgetbeheer?**
- **Wat is budgetcoaching?**
- **Hoe werken budgetbeheer en budgetcoaching?**
- **Wat kunnen wij voor u doen?**
- **Wat doen wij nog meer?**
- **Hoe kunt u contact met ons opnemen?**

Waar u informatie kunt vinden over ieder onderwerp, staat in de *inhoudsopgave* op de volgende pagina.

© 2017 Senturra Bewindvoering BV

Budgetbeheer en budgetcoaching	3
Wat is budgetbeheer?	4
Hoe werkt budgetbeheer in de praktijk?	5
Stap 1: de aanvraag	
Stap 2: het aanmeldingspakket	
Stap 3: het intakegesprek	
Stap 4: het openen van een bankrekening	
Stap 5: het budgetplan	
Stap 6: beëindiging van de samenwerking	
Wat doet uw budgetbeheerder allemaal voor u?	9
Wat doet u zelf?	11
Wat kan Senturra voor u doen als u schulden heeft?	12
1. Begeleiding bij aflossen schulden	
2. Adviseren bij aflossen schulden	
Budgetcoaching	15
Wat is budgetcoaching?	
Hoe werkt budgetcoaching in de praktijk?	15
Stap 1: de aanvraag	
Stap 2: het intakegesprek	
Stap 3: de coachingsgesprekken	
Stap 4: beëindiging van de samenwerking	
De kosten	17
Wat kost budgetbeheer?	
Wat kost budgetcoaching?	
Wat kosten de andere diensten van Senturra?	
Wat zijn de tarieven?	
Senturra staat voor kwaliteit	18
Brancheverenigingen	
Professionele controle	
Hoog gekwalificeerd personeel	
Klachten	
Contact	20

A coastal scene featuring a sea wall made of large, grey, cylindrical concrete blocks. The ocean is a deep blue with white foam from the waves crashing against the wall. The sky is filled with soft, white and grey clouds, suggesting an overcast day. The overall mood is serene and somewhat somber.

*Senturra: ondersteuning en advies
bij financiële zaken.*

Budgetbeheer en budgetcoaching

In sommige situaties kan het lastig zijn uw financiën op orde te krijgen en/of te houden. Bijvoorbeeld omdat u (plotseling) uw baan verliest. Of omdat het u, door een vervelende gebeurtenis, aan (daad)kracht ontbreekt. Maar het kan ook zo zijn dat u gewoon moeite heeft structuur in uw geldzaken aan te brengen en dat u iemand nodig heeft die u daarbij helpt. Daarvoor biedt Senturra twee vormen van dienstverlening aan: *budgetbeheer* en *budgetcoaching*. Wat dit precies inhoudt, hoe het werkt en hoe u het kunt aanvragen, leest u op de volgende pagina's.

Wat is budgetbeheer?

Als u voor het op orde brengen van uw geldzaken professionele begeleiding wenst, dan kunt u kiezen voor *budgetbeheer* van Senturra. Bij deze vorm van financiële ondersteuning geeft u een van onze budgetbeheerders een volmacht om over uw inkomen te beschikken. Onze budgetbeheerder maakt dan een budgetplan voor u. De uitvoering van dat plan zorgt ervoor dat u niet meer uitgeeft dan u binnenkrijgt. Het is hierbij erg belangrijk dat u daarin meewerkt.

U kunt bij ons voor twee vormen van budgetbeheer kiezen:



A. Onze budgetbeheerder betaalt voor u alleen de vaste lasten.

Wat overblijft, kunt u vrij besteden. U bent in dit geval dus zelf verantwoordelijk voor het betalen van alle andere kosten.

Vaste lasten zijn bijvoorbeeld:

- huur of hypotheek
- gas/water/elektriciteit
- ziektekosten
- verzekeringen zoals WA- en inboedelverzekering



B. Onze budgetbeheerder betaalt voor u niet alleen de vaste lasten, maar ook de 'losse nota's'.

Voorbeelden van losse nota's zijn:

- telefoonrekening
- abonnementen
- tandartskosten

Wat uw budgetbeheerder aan 'losse nota's' gaat betalen wordt met u besproken en in het budgetplan gezet. 'Losse nota's' die niet in het budgetplan staan moeten door u zelf worden voldaan of in overleg met uw budgetbeheerder mits er ruimte is in het budget. Tevens wordt met u besproken hoeveel weekgeld wordt uitbetaald.

Hoe werkt budgetbeheer in de praktijk?

Stap 1: de aanvraag

Als u geïnteresseerd bent in budgetbeheer kunt u ons bellen via het telefoonnummer 050 - 305 08 99. Door gerichte vragen aan u te stellen kunnen wij tijdens dat gesprek beoordelen of deze vorm van financiële dienstverlening geschikt voor u is. Het kan ook blijken dat een andere vorm beter bij uw situatie past, bijvoorbeeld *budgetcoaching* (zie pagina 15) of *bewindvoering*.

Stap 2: het aanmeldingspakket

Wanneer uit het telefoongesprek blijkt dat budgetbeheer inderdaad iets voor u zou kunnen zijn, sturen wij u een *aanmeldingspakket* toe. In dat pakket zitten verschillende formulieren die u ingevuld naar ons moet terugsturen samen met een kopie van een geldig legitimatiebewijs, *dat minstens nog een half jaar geldig is*.

Stap 3: het intakegesprek

Op het moment dat wij alle formulieren en documenten binnen hebben, maken wij een afspraak met u voor een *intakegesprek*. Dat intakegesprek vindt bij ons op kantoor plaats. Om uw financiële situatie goed in kaart te kunnen brengen, moet u de volgende zaken meenemen:

- post
- bankgegevens (afgelopen 3 maanden)
- verzekeringspapieren
- belastingpapieren
- huurovereenkomst
- koopovereenkomsten
- salarisgegevens
- uitkeringsgegevens
- gegevens over huurtoeslagen
- gegevens over zorgtoeslagen
- gas/elektra/water nota's



Verder maakt u tijdens het intakegesprek persoonlijk kennis met uw budgetbeheerder en krijgt u de mogelijkheid om vragen te stellen over zaken die u nog niet duidelijk zijn. Aansluitend maakt u een keuze welke vorm van budgetbeheer u wenst (zie pagina 4). Tot slot tekent u:

- een volmacht die uw budgetbeheerder in staat stelt om over uw inkomen te beschikken op de manier zoals u die samen overeengekomen bent;
- een overeenkomst waarin staat dat u ervoor zorgt dat er met regelmaat inkomen op uw bankrekening binnenkomt.

Stap 4: het openen van een bankrekening

Om uw geld goed te kunnen beheren, openen wij voor u één of meerdere bankrekening(en); een zogeheten *beheerrekening* en, indien van toepassing, een *leefgeldrekening*. Op de beheerrekening komen voortaan al uw inkomsten binnen. Dus niet alleen uw salaris en/of uitkering(en), maar ook bijvoorbeeld uw huur- en zorgtoeslag. U moet er overigens *zelf* voor zorgen dat de partijen waarvan u inkomsten ontvangt, uw geld naar deze nieuwe rekening overmaken. Deze partijen zijn bijvoorbeeld:

- gemeente
- uw werkgever
- de belastingdienst
- het UWV

Stap 5: het budgetplan

Als uw inkomen voor het eerst is binnengekomen op uw beheerrekening, maakt uw budgetbeheerder een *budgetplan* voor u. In dat budgetplan staat wat u elke maand aan geld binnenkrijgt en wat u elke maand uitgeeft. Op die manier kan uw budgetbeheerder goed in de gaten houden wat er precies met uw geld gebeurt. Het geld dat niet gebruikt wordt voor het betalen van de vaste lasten en (eventueel) de losse nota's, maakt uw budgetbeheerder over naar uw privérekening. Dit geld kunt u besteden op de manier zoals u dat wenst.

Stap 6: beëindiging van de samenwerking

Als u voor budgetbeheer van Senturra kiest, gaat u een samenwerkingsverband met ons aan voor onbepaalde tijd. Maar dat betekent uiteraard niet dat u voor altijd aan ons vastzit; u kunt de samenwerking op elk moment beëindigen. Wel moet u dan een opzegtermijn van één maand in acht nemen. Wanneer de samenwerking officieel beëindigd is, eindigt ook automatisch de volmacht die u ons gegeven heeft om uw inkomen te beheren. Voor de afhandeling van de samenwerking houden wij ons altijd aan de wettelijke regels en normen. Bij beëindiging kunt u één jaar lang geen gebruik maken van diensten van Senturra.

Wat doet uw budgetbeheerder allemaal voor u?

Alles wat uw budgetbeheerder voor u kan doen, staat op de voorgaande bladzijden beschreven. Hieronder hebben we alles nog eens puntsgewijs voor u op een rij gezet.

Uw budgetbeheerder:

- maakt een budgetplan voor u;
- opent één of meerdere bankrekening(en) voor u;
- zorgt ervoor dat uw rekeningen op tijd worden betaald;
- zorgt ervoor dat u uw leefgeld op tijd binnenkrijgt.

Belangrijk hierin is dat u ten alle tijden meewerkt en wijzigingen tijdig aan uw budgetbeheerder door geeft. Doet u dit niet dan kunnen daar consequenties uit voortvloeien die invloed hebben op uw financiële situatie, deze vallen onder uw eigen verantwoordelijkheid en niet onder die van de budgetbeheerder.

Verder kan uw budgetbeheerder u *adviseren* over:

- het aanvragen van toeslagen waar u eventueel recht op hebt, zoals huurtoeslag of zorgtoeslag;
- het toepassen van belastingwetten en -regels;
- het aflossen van schulden (wanneer u die heeft).

Wij kunnen u bovendien *begeleiding* bieden bij het uitvoeren van de drie hierboven genoemde punten. Het is daarbij wel belangrijk voor u om te weten dat zowel advies als begeleiding niet standaard bij budgetbeheer zit inbegrepen. U betaalt er dus extra voor.



Persoonlijke benadering en een goede communicatie met de cliënt staan hoog in het vaandel bij de medewerkers van Senturra.

Wat doet u zelf?

Uw budgetbeheerder kan veel voor u doen. Maar om uw financiële situatie op orde te brengen en te houden, moet u ook zelf een aantal zaken uitvoeren:

- Zorgen voor voldoende inkomen. U tekent hiervoor ook een verklaring.
- *Op tijd* doorsturen van *relevante post* naar uw budgetbeheerder. Relevante post is bijvoorbeeld een nota, een betalingsherinnering of een aanmaning van uw vaste lasten.
- Overleggen met uw budgetbeheerder voordat u iets duurs koopt.
- Wanneer uw inkomen verandert dient u dit te melden bij uw budgetbeheerder.
- Wanneer u gaat samenwonen en/of verhuizen dient u dit te melden uw budgetbeheerder.



Dit laatste punt is belangrijk, omdat samenwonen en verhuizen gevolgen kunnen hebben voor uw inkomsten, bijvoorbeeld omdat uw uitkering dan wordt verlaagd. En voor uw uitgaven kan het betekenen dat u meer belasting moet betalen.

Wat kan Senturra voor u doen als u schulden heeft?

Wanneer u schulden heeft, kan Senturra u op twee verschillende manieren van dienst zijn:

1. wij kunnen u *begeleiden* bij het daadwerkelijk aflossen van uw schulden
2. wij kunnen u *adviseren* over hoe u uw schulden het beste kunt aflossen

Let op: begeleiding en advisering bij het aflossen van schulden zijn (eventuele) aanvullende diensten op budgetbeheer. Als u gebruik van (een van) deze diensten wilt maken, betaalt u daar dus ook een apart tarief voor.

1. Begeleiding bij aflossen schulden

Senturra heeft de kennis en ervaring om u persoonlijk te *begeleiden* bij het aflossen van uw schulden. Wanneer u van deze vorm van dienstverlening gebruik maakt, zal uw budgetbeheerder samen met u eerst uw *schuldsituatie* in kaart brengen. Hij wil dan weten:

- hoeveel schulden u heeft;
- hoe hoog die schulden zijn;
- bij wie u schulden heeft.

Vervolgens gaat uw budgetbeheerder uitzoeken of hij afspraken kan maken met de partijen bij wie u schulden heeft. Zo'n partij kan een persoon zijn, maar ook een bedrijf of een instantie. De afspraken die uw budgetbeheerder met hen maakt, gaan over de manier waarop u uw schulden aan hen terugbetaalt. Bijvoorbeeld dat u iedere maand € 50,- overmaakt net zo lang tot u uw volledige schuld heeft afgelost. Zo'n afspraak heet een *betalingsregeling*. Het is hierbij heel erg belangrijk dat u geen nieuwe schulden maakt.

2. Adviseren bij aflossen schulden

U kunt er ook voor kiezen om u door ons te laten *adviseren* hoe u uw schulden het beste kunt aflossen. Ook in dat geval brengt u samen met uw budgetbeheerder eerst uw schuldsituatie in kaart. Vervolgens bespreekt hij met u hoe u het beste uw schulden kunt aflossen en hoe u afspraken kunt maken met uw schuldeisers. De uitvoering daarvan moet u echter zelf doen.



Budgetcoaching

Wat is budgetcoaching?

Het doel van budgetcoaching is om u te leren *volledig zelfstandig en op de best mogelijke manier* uw geldzaken te regelen, zodat u niet (weer) in de financiële problemen raakt. Onze budgetcoaches helpen u bij het aanleren van financiële vaardigheden. Voorbeelden van financiële vaardigheden zijn het bijhouden van een kasboek, het (leren) herkennen van besparingsmogelijkheden of het maken van een financiële (jaar)planning.

De aanpak van onze budgetcoaches is *persoonlijk* en *laagdrempelig*. Bovendien waarborgen ze uw privacy door een strikte geheimhoudingsplicht na te streven.

Hoe werkt budgetcoaching in de praktijk?

pagina 15

Stap 1: de aanvraag

Wanneer u belangstelling heeft voor budgetcoaching kunt u ons bellen op nummer 050 - 30 50 899. Als tijdens dat telefoongesprek blijkt dat deze vorm van financiële dienstverlening geschikt voor u is, maken wij een afspraak met u voor een intakegesprek. Het kan ook blijken dat een andere vorm beter bij uw situatie past, bijvoorbeeld *budgetbeheer* of *bewindvoering*.

Stap 2: het intakegesprek

Het intakegesprek vindt plaats bij ons op kantoor. Tijdens dit gesprek maakt u kennis met uw budgetcoach en formuleert u uw hulpvraag. Dat betekent dat u aangeeft bij welke financiële kwestie(s) u precies begeleiding wenst. Als de hulpvraag duidelijk is, maakt uw budgetcoach - in overleg met u - een plan van aanpak. Dat plan betreft bijvoorbeeld afspraken over hoe vaak u bijeenkomt, welke onderwerpen er aan de orde komen en welke doelen u wilt bereiken.

Stap 3: de coachingsgesprekken

Aan het eind van het intakegesprek maakt u een nieuwe afspraak met uw budgetcoach. Deze keer betreft het een afspraak voor het eerste *coachingsgesprek*. Ook de coachingsgesprekken vinden plaats bij ons op kantoor. De budgetcoach geeft u tips en aanwijzingen die u in de praktijk kunt toepassen. Daarnaast krijgt u *opdrachten* die u thuis moet uitvoeren. Op die manier kunt u uw financiële vaardigheden oefenen en verbeteren. Wanneer u een opdracht heeft uitgevoerd, bespreekt u de resultaten daarvan tijdens het eerstvolgende coachingsgesprek.

Stap 4: beëindiging van de samenwerking

Het meest natuurlijke moment om de samenwerking met Senturra te beëindigen, is als u uw budgetcoach niet meer nodig heeft om uw financiële zaken te regelen. U heeft dan immers het doel bereikt dat u wilde bereiken. Maar als u de samenwerking eerder wilt beëindigen, bent u daar uiteraard volledig vrij in. U hoeft ook geen opzegtermijn in acht te nemen.

De kosten

Wat kost budgetbeheer?

Voor budgetbeheer betaalt u *een bedrag per maand* en *eenmalige kosten*.

Deze eenmalige kosten staan voor de intakekosten. Dat zijn de kosten die wij maken om alle belangrijke gegevens over u vast te leggen in onze administratie.

Wat kost budgetcoaching?

Ook voor budgetcoaching betaalt u *eenmalige intake kosten*. Daarnaast betaalt u een bedrag per gesprek. Het bedrag voor budgetcoaching moet voor het eerstvolgend gesprek worden voldaan.

Wat kosten de andere diensten van Senturra?

Voor de diensten die gecombineerd kunnen worden met budgetbeheer, betaalt u een uurtarief. Deze diensten zijn:

- Begeleiding/advisering bij aflossing van schuld
- Begeleiding/advisering bij belastingaangifte
- Begeleiding/advisering bij het aanvragen van toeslagen

Wat zijn de tarieven?

Wat de exacte tarieven zijn, kunt u vinden op onze website.

Senturra staat voor kwaliteit

Brancheverenigingen

Senturra is lid van BPBI (Branchevereniging Professionele Bewindvoering en Inkomensbeheerders). Deze organisatie behartigt de belangen van professionele bewindvoerders en inkomensbeheerders en bewaakt de kwaliteit van hun dienstverlening. Alle aangesloten leden voldoen aan hoge kwaliteitseisen en beoefenen hun vak op een professionele manier. Het BPBI-lidmaatschap is een kwaliteitswaarborg, zowel voor de leden als voor de buitenwacht.

Daarnaast is Senturra lid van de stichting FTI (Financieel Toezicht Inkomensbeheerders). Leden van deze stichting kunnen gebruik maken van de collectieve vergunning bij de AFM (Autoriteit Financiële Markten) om te kunnen bemiddelen bij het openen van betaal- en/of spaarrekeningen en elektronisch geld.

Professionele controle

Natuurlijk besteden we zelf de grootst mogelijk zorg aan de kwaliteit van onze bedrijfsvoering. Maar om uw financiën zo transparant, overzichtelijk en veilig mogelijk te kunnen beheren, wordt onze administratie ook nog eens jaarlijks gecontroleerd door een onafhankelijke accountant.

Hoog gekwalificeerd personeel

De mensen die bij Senturra in dienst zijn, zijn allen hoog gekwalificeerd voor het werk dat ze doen. Wanneer u voor ons kiest, bent u dus verzekerd van een grote mate van *deskundigheid* en *veiligheid*. Bovendien zijn we *onafhankelijk*: we stellen onze professionaliteit volledig in dienst van onze cliënten.

Klachten

Hoewel we al het mogelijke doen om de belangen van onze cliënten te behartigen, kan het toch voorkomen dat u niet tevreden bent over uw budgetbeheerder of over Senturra. U kunt dan een officiële klacht indienen. Dat doet u door een klachtenformulier bij ons op te vragen. Wanneer u die heeft ingevuld, stuurt u die terug naar ons kantoor. Als wij het formulier binnen hebben, zullen wij er zo snel mogelijk voor zorgen dat uw klacht ook daadwerkelijk wordt onderzocht. Na afloop van dat onderzoek nemen wij contact met u op om te bekijken wat we kunnen doen om uw klacht te verhelpen. Op die manier zijn we u van dienst en kunnen we tegelijkertijd de kwaliteit van onze bedrijfsvoering naar een nog hoger plan tillen.

Contact

Correspondentieadres **Bezoekadres (alleen op afspraak)**

Postbus 5115

Kattegat 6/6

9700 GC Groningen

9723 JP Groningen

Heeft u een vraag aan uw budgetbeheerder of wilt u graag een afspraak met hem maken voor een persoonlijk gesprek, dan kunt u ons mailen of bellen tijdens het telefonisch spreekuur.

Telefoonnummer:

050 - 30 50 899

(telefonisch spreekuur van 09:00 uur tot
12:30 uur)

E-mailadres:

info@senturra.nl



Senturra Bewindvoering

Correspondentieadres	Bezoekadres (alleen op afspraak)
Postbus 5115	Kattegat 6/6
9700 GC Groningen	9723 JP Groningen
Telefoonnummer:	050 - 30 50 899 (telefonisch spreekuur 09:00-12:30 uur)
E-mailadres:	info@senturra.nl

Senturra Bewindvoering bv is lid van de beroepsvereniging BPBI