

Plan van aanpak

Naam klant:

Dossiernummer:

Adres:

Geboortedatum:

Beste,

In dit document staan de afspraken over onze hulp. Deze afspraken gaan over:

- A. Het doel van de hulp die wij u gaan geven
- B. Hoe we u helpen
- C. Wat u zelf moet doen
- D. Wat de kosten zijn van onze hulp

We noemen dat een "plan van aanpak". We spreken dat samen af. Daarom moeten we ons allebei aan de afspraken houden. En we mogen het zeggen als de ander zeker niet aan houdt.

Wij gaan dit plan samen bespreken en ook samen ondertekenen.
Daarom heeft onze medewerker op [datum] een afspraak met u.

A. Wat is het doel van de hulp?

We gaan u helpen met uw financiële problemen. Onze hulp is er niet alleen om de schulden op te lossen. We helpen u ook om grip te krijgen op uw geld en administratie. Dat gebeurt niet zomaar. Daarvoor moeten wij ons allebei aan dit plan houden. Onze hulp aan u zal tussen de 1 en 3 jaar duren. Als Het is belangrijk dat u daar rekening mee houdt.

B. Hoe gaan we u helpen?



Wij gaan u in 5 stappen helpen om het doel te bereiken.

1) Wij gaan u helpen met behulp van budgetbeheer.

We tekenen samen een contract voor budgetbeheer.

2) We gaan uw budget sluitend maken.

Het belangrijkste is dat uw maandelijkse uitgaven lager zijn dan uw inkomen. Dat noemen we stabiliseren. Daarmee zorgen wij dat u uw vaste lasten kan betalen. Het is ons doel om dat in 6 maanden te doen. Als dat niet lukt nemen wij contact op met u. Wij bespreken dan met u dat wij meer tijd nodig hebben. Of wij bespreken samen hoe wij u op een andere manier kunnen helpen.

In deze stap gaan wij de volgende dingen doen:

Wij openen twee bankrekeningen voor u.

Eén rekening is de beheerrekening (1). Wij kunnen wel betalen vanaf de beheerrekening maar u kan dit niet. Op de beheerrekening (1) komen al uw inkomsten binnen. Elke maand betalen we uw vaste lasten en rekeningen van deze rekening. Dit zijn bijvoorbeeld uw huur en uw zorgverzekering. Het kan gebeuren dat wij in het begin nog niet alle rekeningen op tijd betalen. Dat gebeurt in het begin als het budget nog niet sluitend is. Dat lossen wij later voor u op.

De tweede is de leefgeldrekening (2). U kunt wel zelf bij de leefgeldrekening (2). Wij storten elke week een bedrag op deze rekening. De hoogte van dat bedrag bepalen wij op basis van uw budget en uw wensen. U kunt boodschappen kopen en andere kleine uitgaven doen met dit geld.

Natuurlijk kan het soms zo zijn dat u voor bepaalde uitgaven meer geld nodig heeft. U kunt dan extra leefgeld aanvragen bij uw contactpersoon.

Wij sturen een bericht naar alle organisaties met wie u iets te maken heeft om te zeggen dat wij u helpen.

Dit zijn organisaties waar u geld van krijgt of geld aan moet betalen, bijvoorbeeld: schuldeisers, de Belastingdienst, het UWV, de SVB en uw werkgever. Wij vertellen alle organisaties en uw werkgever dat zij voortaan de beheerrekening moeten gebruiken. Wij willen ook dat zij alle post voortaan naar ons sturen. Als u de post wilt zien sturen wij deze door naar u. Wij vragen uw werkgever of het UWV om het inkomen op de beheerrekening te storten. Wij vragen aan uw schuldeisers of zij extra kosten tijdelijk stopzetten. Bijvoorbeeld kosten voor een deurwaarder. Het kan gebeuren dat schulden die u al heeft nog hoger worden. Dat komt omdat schuldeisers ook rechten hebben.

Wij verhogen uw inkomsten en verlagen uw uitgaven als dat kan.

We werken aan het verhogen van uw inkomsten en het verlagen van uw uitgaven. Dat betekent dat wij soms keuzes moeten maken die niet leuk zijn. Als uw uitgaven te hoog zijn, moet u stoppen met sommige uitgaven. Wij maken deze keuzes zo veel mogelijk samen met u.

Wij mogen keuzes voor u maken.

Als het samen niet lukt kunnen wij zelf keuzes maken om het budget sluitend te maken. Dat doen wij om u te helpen en omdat dat onze wettelijke taak is.

3) Daarna helpen wij u om uw schulden op te lossen.

Pas als stap 2 klaar is kunnen wij uw schulden oplossen. Tijdens het oplossen van uw schulden blijven wij uw budget beheren. Dat doen wij vanaf de beheerrekening.

Wij gaan alle schuldeisers vragen wat de hoogte van uw schuld precies is. Als u de totale schuld in minder dan 3 jaar kan afbetalen gaan wij u daarbij helpen. Als u dit niet kan, dan melden wij u aan bij de Kredietbank Rotterdam. Daarvoor hebben wij extra informatie van u nodig.

Om de schulden op te lossen willen wij bij de Kredietbank een saneringskrediet afsluiten. We kunnen u niet beloven dat dit lukt. Wij leggen wel alvast uit wat een saneringskrediet is.

Termijn

Als u financieel stabiel bent proberen wij binnen 4 maanden een saneringskrediet af te sluiten. Dat is dus 4 maanden nadat stap 2 klaar is. Dat kan alleen als alle schuldeisers meewerken. Als zij dit niet doen kan het langer duren. Als dat zo is vertellen wij dat op tijd aan u. Het is ook belangrijk dat u ons informatie geeft. Dat is nodig voor de schuldeisers of de Kredietbank.

Saneringskrediet

Bij een saneringskrediet neemt de Kredietbank uw schuld over. U krijgt van de Kredietbank een lening om uw schuld af te lossen. De hoogte van de lening hangt af van hoeveel u kunt betalen. De hoogte hangt niet af van hoe hoog uw totale schuld is.

Met de lening van de Kredietbank betaalt u een bedrag aan uw schuldeisers en is uw schuld weg. Dat heet "finale kwijting". Daarna betaalt u alleen nog de lening aan de Kredietbank. Dit is een vast bedrag dat u per maand betaalt voor 18 maanden (anderhalf jaar). U mag ook meer terugbetalen zodat u eerder de schuld heeft afgelost.

Andere manieren om uw schulden op te lossen

Als een saneringskrediet niet lukt gaan wij andere manieren proberen. Dat doen wij samen met andere organisaties. Twee andere manieren om uw schulden op te lossen zijn schuldbemiddeling of een wettelijke sanering. Dat bespreken wij pas met u als het niet lukt om een saneringskrediet af te sluiten.

4) Werken aan redzaamheid.

Als het gelukt is om uw schulden op te lossen gaan wij u helpen om zelf uw geldzaken te regelen. Daarvoor vinden wij een aantal dingen belangrijk:

Hulp in uw omgeving

Het is belangrijk dat iemand uit uw omgeving u kan helpen. We kijken samen met u welke hulp u heeft in uw eigen omgeving. Dit kan een familielid of vriend zijn. Heeft u zelf niemand in uw omgeving die u kan helpen? Dan zorgen we samen dat u extra hulp krijgt. Dat kan met een budgetcoach of een budgetmaatje.

Een budgetcoach helpt u om zelfstandig en slim met uw geld om te gaan. Hij leert u bijvoorbeeld hoe u overzicht krijgt in uw post. Hoe u een goed budget maakt. Hoe u betalingen doet. En hoe u een gesprek kunt hebben over geld of schulden.

Een budgetmaatje is een vrijwilliger die u kan helpen met uw geldzaken. Het maatje kan u bijvoorbeeld helpen om een goed budget te maken. Of het maatje kan u helpen met het uitvoeren van de afspraken en acties. Een maatje kan ook met u meegaan naar een gesprek.

Training & cursus

Soms is het nuttig om een cursus te volgen of een training te krijgen. Wij bespreken samen met u of u dit wilt.

Zelf doen

Bij het einde van onze hulp aan u gaan wij u vragen om steeds meer dingen zelf te doen. Bijvoorbeeld de post en betalingen zelf doen. We doen dat stapje voor stapje. Als iets te moeilijk is doen we een stapje terug. Het moet voor u goed voelen.

Termijn

Wij proberen u in maximaal 1 jaar tijd redzaam te maken.

5) Nazorg.

Als u bijna klaar bent met onze hulp kijken wij samen wat u nodig heeft om het weer helemaal zelf te kunnen. Hiervoor maken we samen een plan. Als u dat wil kunnen wij nu nadat de hulp klaar is af en toe vragen hoe het gaat. Op die manier kunnen wij u weer helpen als het toch niet lukt.

C. Wat moet u zelf doen?

Om u goed te kunnen helpen, vragen wij het volgende van u

Praat met ons over uw wensen zodat wij daarmee rekening kunnen houden. Op dit moment heeft u de volgende wensen:

- Hoogte leefgeld:
- Opbouw spaarpotje:
- Contact:
- Andere wensen:

Als u andere wensen krijgt tijdens onze hulp kunt u dat aan ons vertellen. Wij kunnen een wens niet altijd laten uitkomen. Wij kunnen u er wel bij helpen en zullen hier eerlijk over zijn met u.

- Als u iets niet begrijpt mag u net zo lang doorvragen tot u het wel begrijpt. Soms denken wij dat iets makkelijk of helder is, maar dat is niet altijd zo.
- Als wij u iets vragen om te doen, dan is het belangrijk dat u dat ook doet. Wij doen dat altijd omdat het belangrijk is voor uw geldzaken of uw administratie. Wij kunnen u bijvoorbeeld bellen of e-mailen voor de meterstanden van de stroom.
- Reageer op tijd. Alleen dan kunnen wij onze beloftes hierboven aan u nakomen.
- Houd uw eigen situatie stabiel. Dat betekent dus dat u niet zomaar een contract opzegt of wijzigt of dat u uw baan opzegt. Alleen dan kunnen wij onze beloftes nakomen.

- Maak geen nieuwe schulden. Een nieuwe schuld kan ook een boete zijn die u moet betalen. Of een uitkering die u moet terugbetalen. Als u nieuwe schulden maakt kunnen wij u namelijk niet helpen met stap 3.
- Geef nieuwe informatie zo snel mogelijk aan ons door. Denk hierbij aan veranderingen in uw gezin of de plek waar u woont. Maar ook een brief die u ontvangt.
- Nemen schuldeisers contact met u op? Geef dan aan hen door dat wij u helpen bij uw schulden en dat zij contact opnemen met ons. Vertel het ook aan ons als zij contact met u hebben gehad. Dat mag per mail of telefonisch.
- Begrijpt u een brief of bericht niet? Bel of mail ons dan zodat wij u hiermee kunnen helpen.
- Stuur rekeningen aan ons door.
- U blijft zelf verantwoordelijk voor uw geldzaken. Daarom mag u ons altijd vragen waarom wij bepaalde keuzes maken of betalingen doen.

D. Wat zijn de kosten? [VOORBEELD]

De kosten voor onze hulp bedragen:

1. Eenmalig bij de start: € 574,43
2. Maandelijks: Kosteloos (voor 1 jaar)
3. Bij het einde van de hulp: Kosteloos

Alle genoemde kosten zijn inclusief BTW.

Deze kosten kunnen op vaste momenten aangepast worden. Wij vertellen het aan u als dat gebeurt.

Nog enkele algemene dingen:

We vragen u om een aantal keer een test te maken

Daarmee kunnen we onze hulp aanpassen op uw situatie. Wij gebruiken de gegevens voor 3 dingen.

1. Om te kijken of onze hulp werkt.
2. Om te kijken of wij zelf dingen beter kunnen doen.
3. Voor onderzoek.

DigiD

Voor het doen van ons werk is het soms nodig dat er ingelogd wordt met DigiD. Bijvoorbeeld voor de aangifte inkomstenbelasting of voor het aanvragen van een uitkering, toeslagen of kwijtschelding. U mag zelf kiezen of u de inloggegevens van uw DigiD aan ons geeft.

Met uw DigiD kunnen wij u beter helpen. Als wij uw DigiD niet kunnen gebruiken dan kan het zo zijn dat wij aan u vragen om sommige dingen zelf te regelen.

Natuurlijk kunt u later altijd kiezen om uw toestemming weer in te trekken.

Geeft u ons toestemming om uw DigiD te gebruiken?

Ja Nee

Inzage

Wij vinden het belangrijk dat u zelf ook uw geldzaken in de gaten kunt houden. U krijgt van ons daarom inloggegevens waarmee u kunt inloggen op onze website (<https://mannasupport.stratechlive.nl/>). Hier ziet u bijvoorbeeld hoeveel geld u op uw rekening heeft of wat wij voor u hebben betaald.

Krijgt u liever rekeningafschriften per post thuisgestuurd? Dit is ook mogelijk.

<input type="checkbox"/> Online inzage <input type="checkbox"/> Rekeningafschriften per post
--

Klachten

Wij doen altijd ons best om u zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het zo zijn dat u niet helemaal tevreden bent met onze hulp. Als dit zo is dan vragen wij u om het probleem eerst met uw contactpersoon te bespreken. Als u dan nog steeds niet tevreden bent dan kunt u een klacht indienen.

Op <https://www.mannasupport.nl/downloads> kunt u het klachtenreglement en het klachtenformulier downloaden. Als u het klachtenformulier heeft ingevuld dan kunt u dit per post of per e-mail naar ons opsturen. U krijgt dan binnen 6 weken een antwoord op uw klacht.

Persoonsgegevens (Algemene verordening gegevensbescherming)

Om ons werk te kunnen doen is het nodig dat wij persoonsgegevens van u gebruiken. Persoonsgegevens zijn bijvoorbeeld uw naam, adres, woonplaats of telefoonnummer. Soms moeten wij ook persoonsgegevens van u delen met andere organisaties, zoals de Belastingdienst of de gemeente. Natuurlijk zullen wij altijd ons best doen om op een goede manier met uw persoonsgegevens om te gaan. Wij delen uw persoonsgegevens ook niet zomaar met anderen.

Meer uitleg over hoe en waarom wij gebruik maken van uw persoonsgegevens vindt u op <https://www.mannasupport.nl/pagina/privacyverklaring>.

Heeft u vragen?

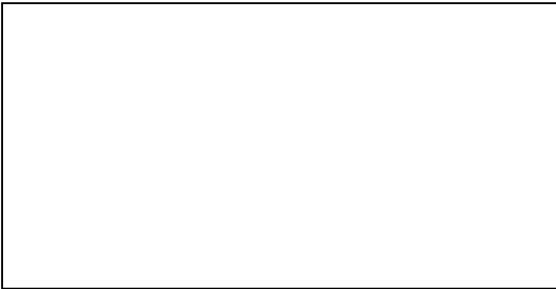
Als u vragen voor ons heeft of ons iets wil vertellen, dan kunt u ons bellen. Wij kunnen niet alles doen wat u vraagt. Maar wij gaan wel samen met u op zoek naar de beste oplossing. U bereikt ons via 085 - 48 55 600 of info@mannasupport.nl. Wij proberen binnen 2 werkdagen op uw e-mail te antwoorden. Een afspraak maken kan natuurlijk ook.

Ondertekening

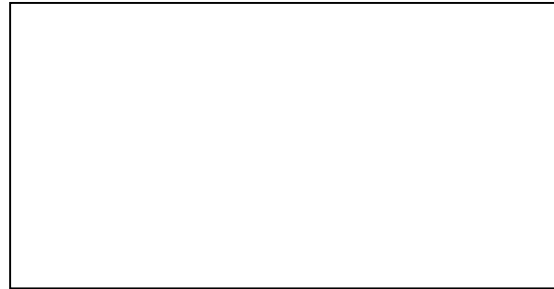
Aldus opgemaakt en ondertekend te Rotterdam op [datum].

Klant

Handtekening:

**Medewerker**

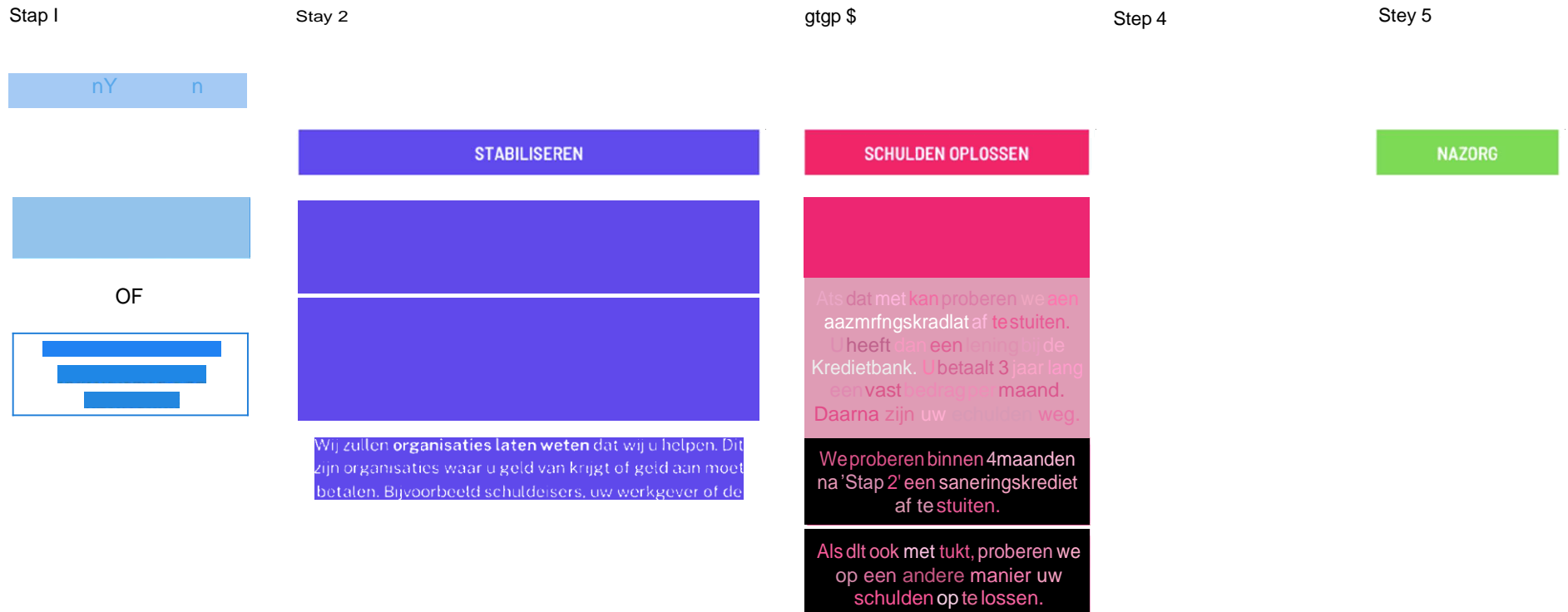
Handtekening:



PLAN VAN AANPAK

In dit overzicht ziet u hoe we u gaan helpen.

TIJDLIJN



WAT MOET U DOEN?

- Geef uw wensen aan
- Stel ons vragen als iets niet duidelijk is
- Doe wat wij u vragen te doen
- Reageer op tijd
- Houd uw situatie stabiel: zeg niet zomaar contracten of uw baan op
- Naak geen nieuwe schulden, dus ook geen boetes
- Geef nieuwe informatie zo snel mogelijk aan ons door
- Stuur schuldeisers die contact met u opnemen door naar ons
- Neem contact met ons op als u een brief of bericht niet begrijpt
- Stuur rekeningen aan ons door
- U mag altijd vragen waarom wij keuzes maken

DOELEN

- We willen u help en:
- uit de schulden tekomen
 - financieel zelfstandig te worden
 - grip te krijgen op uw geld en administratie

KOSTEN BUDGETBEHEER (inclusief BTW)

1. - T/I? It
 Een keer aan het begin: E s74.43
 Elke maand: E 105,80 / C 136,92
 Eén keer aan het einde: Kosteloos
 Korting van toepassing: Nee / Ja, %
 Korting voor ljaar:
 2 >|. ..
 Eén keer aan het begin: C s82,78
 Elke maand: E 127,21/ E 145,91 of E 167.76
 Een keer aan fret einde: K osteloos
 Korting van toepassing: Nee / Ja, %
 Korting voor ljaar:

ALGENENE INFORMATIE

- We vragen u om een aantal keer een vragenlijst in te vullen
- U kunt uw qeldzaken inzien als u inlogt op mannasupport.stratechlive.nl
- U kunt ons bereiken via:
 085 - 48 55 600
info@mannasupport.nl