



Echt het verschil kunnen maken!

Dat is iedere dag de uitdaging waar we vanuit Budgetcoach.nl voor staan. Een klant helpen om weer overzicht te krijgen in de financiën en vervolgens werken aan een verbetering. Een dankbare taak waar de budgetcoaches zich met hart en ziel voor inzetten.

Een loonbeslag heeft enorme impact op de financiële huishouding van een medewerker.

Een betalingsachterstand staat nooit alleen, veelal zijn er meerdere schuldeisers.

Door toepassing van de beslagvrije voet ontnemt de deurwaarder alle ruimte voor een oplossing van de andere schuldeisers. Afgesproken betalingsregelingen worden niet meer nagekomen, wegens het gebrek aan geld.

Gevolg: naast de enorme kosten van de deurwaarder ontstaan er nieuwe kosten vanuit andere schuldeisers. Een loonbeslag is dus geen oplossing, maar een oorzaak voor nieuwe en grotere problemen.

Voor een medewerker hopeloos en uitzichtloos. De stress is onvoorstelbaar, uitval van de medewerker is een logisch gevolg.

Ondersteuning vanuit de werkgever is helaas nog niet vanzelfsprekend. Hoewel de voordelen voor beide partijen eenvoudig zijn aan te geven, ondersteunen slechts een beperkt aantal werkgevers de werknemer actief. Deze groep actieve werkgevers groeit gelukkig wel. Een voorloper in dit traject is Teleperformance. Tijdens de succesvolle pilot hebben we samen een optimaal traject ingeregeld voor de ondersteuning van de medewerkers. Communicatie is hierin het sleutelwoord. De lijnen zijn kort en de inzet is groot. We hebben actief gewerkt aan de bekendheid van de budgetcoach door stand up sessies en interne berichtgevingen. De resultaten zijn duidelijk. We herkennen bij elkaar de passie, betrokkenheid en energie. Zo maken we samen voor de medewerkers echt het verschil.



René Oosterveer
Manager Budgetcoach.nl



Teleperformance

each interaction matters

Teleperformance is een strategische partner van toonaangevende bedrijven wereldwijd. TP biedt oplossingen en een betere klantenervaring bij iedere interactie in klantcontact. Wij hebben het grootste team aan interactie experts ter wereld. Wij zijn multicultureel, zeer ervaren en hebben een breed aanbod aan omnichannel oplossingen en technologie.

In Nederland hebben wij zes vestigingen met ongeveer 3.000 medewerkers werkzaam. Binnen onze organisatie hebben wij geïnvesteerd in de inzet van een budgetcoach op locatie, omdat is gebleken dat een belangrijk deel van het verzuim werd veroorzaakt door de zorgen bij medewerkers omtrent hun financiële privé situatie. Medewerkers weten daarin veelal niet waar ze terecht kunnen voor hulp of moeten hierin geduld hebben door wachtlijsten. Samen met Budgetcoach.nl zijn we een pilot gestart op onze twee vestigingen in Zoetermeer. Deze pilot hebben we uitgebreid naar de vestigingen in Utrecht en Maastricht. Op deze vestigingen is er op vaste afgesproken momenten een budgetcoach aanwezig welke een inloopspreekuur houdt welke toegankelijk is voor iedere medewerker zonder afspraak en kan op anonieme basis. Na het inloopspreekuur is aansluitend een afspraak mogelijk met de budgetcoach via de lokale HR Advisor. Wanneer er een loonbeslag binnenkomt bij Teleperformance, neemt de lokale HR Advisor (vestiging waar medewerker werkzaam is) contact op met betreffende medewerker. Hierin wordt de medewerker uitgenodigd om met de HR Advisor in gesprek te gaan.

In dit gesprek wordt bekeken of aanvullende hulp/ begeleiding door een professionele budgetcoach wenselijk is of dat er reeds een traject lopende is welke als doeltreffend wordt ervaren. Daarnaast wordt er gekeken of de medewerker open staat voor hulp en gemotiveerd is om het financiële probleem het hoofd te bieden. Een belangrijke voorwaarde is dat de medewerker een actieve houding aanneemt, er wordt namelijk wel verwacht dat de medewerker zich inzet om samen tot een oplossing te komen. Als de gezamenlijke inzet is overeengekomen dan wordt er een afspraak ingepland met de budgetcoach op moment dat hij/ zij op de vestiging aanwezig was. Als de medewerker wenst dat er een afspraak bij hem/haar thuis plaats vindt, dan kunnen we dit ook afstemmen. De HR Advisor bevestigt de afspraken en stuurt een huiswerkopdracht mee voor de eerste afspraak met de budgetcoach. Daarna wordt het traject opgepakt door de budgetcoach en ontvangt de Manager Verzuim en Sociale Zekerheid van TP per afspraak een globale evaluatie van de afspraak, zonder inhoudelijke gegevens. Als er meer inzet nodig is aan uren voor begeleiding wordt dit via toestemming van de Manager Verzuim en Sociale Zekerheid ingezet. De HR Advisor bevestigt de gemaakte afspraken.

In mijn rol als Manager Verzuim en Sociale Zekerheid coordineer ik het project intern en ben ik contactpersoon voor Budgetcoach.nl. Contractueel wordt alles afgestemd, procesbegeleiding intern met HR Advisors en het afstemmen van de communicatie naar medewerkers toe met de afdeling interne communicatie. Het bereiken van de medewerkers is een aandachtspunt geweest. Zo benaderen wij de medewerkers via de HR Advisors op het moment dat er een loonbeslag binnenkomt bij Teleperformance. De HR Advisors benaderen de medewerkers per e-mail en bij geen reactie ook persoonlijk. Daarnaast maken wij gebruik van uitgebreide communicatie middelen via onze interne internetpagina om de aanwezigheid van de budgetcoach onder de aandacht te brengen, zodat er gebruik wordt gemaakt van het open inloopspreekuur.

Daarin benoemen we dat een budgetcoach niet enkel interessant is voor wanneer er reeds sprake is van een loonbeslag, maar zeker ook voor het bekijken van de administratie waar er mogelijkheden tot bezuinigingen zijn zoals; overstappen van leverancier, tevens aanvragen van toeslagen etc. Daarnaast verdere bekendmaking via ons TP magazine welke op kwartaalbasis naar het huisadres van de medewerker wordt verzonden waar er aandacht wordt besteed aan de aanwezigheid van een budgetcoach. E-mails naar alle medewerkers van TP Nederland breed, naast het filmpje van budgetcoach.nl hebben wij zelf ook een filmpje gemaakt met acteurs van TP om het persoonlijker te maken en zijn er posters en flyers gemaakt en op openbare plekken binnen de vestigingen opgehangen.



Als laatste hebben we tevens ook gevraagd aan de budgetcoach om bij bijeenkomsten/overleggen aanwezig te zijn met groepen medewerkers in voornamelijk de functiegroep contact center medewerkers waar de budgetcoach zich voorstelt en toelichting geeft waarvoor men bij hem/haar terecht kan. Dit om de drempel te verlagen. Dat is namelijk nog wel een struikelblok, dat medewerkers erop kunnen vertrouwen dat er geen inhoudelijke gegevens worden gedeeld met de werkgever, een afspraak op anonieme basis en het vertrouwen dat het hebben van financiële problemen geen consequentie heeft voor een eventuele contractverlenging.

Wij zijn er juist blij mee als een medewerker de stap zet om hulp te aanvaarden, zodat het probleem aangepakt kan worden. Als een medewerker goed in zijn/haar vel zit, dan komt deze ook met meer plezier naar het werk en is uitval hierdoor minder aan de orde.

De ervaringen uit de pilot zijn positief. Medewerkers vinden het prettig dat wij ze als werkgever helpen en dat de budgetcoach kundig te werk gaat. Er zijn al mooie resultaten geboekt en we zien dat steeds meer medewerkers gebruik maken van de aanwezigheid van een budgetcoach op locatie.

Nancy Stumpf

Manager Verzuim en Sociale Zekerheid



Budgetcoach Wilma Spin aan het woord

Een uitleg over mijn aanwezigheid op de werkvloer en wat mijn rol zou kunnen zijn, is voor de werknemers belangrijk. Daardoor maak je de drempel meteen lager. Een presentatie voor de werknemers is een geweldige manier om uitleg te geven waarom zij gewoon binnen kunnen komen voor advies, een budgetmaandoverzicht te laten maken, inzicht te krijgen, informatie over verzekeringen, energieleveranciers etc. De presentaties waren kleinschalig. Bij elke presentatie zaten ongeveer een man of 14. In totaal heb ik daar 4 presentaties gegeven. En elke keer was de presentatie weer anders en dat maakte het zo leuk om te doen. Er kwamen allerlei goede en gevarieerde vragen die ik kon beantwoorden. De mededeling dat alles wat met een budgetcoach besproken wordt in vertrouwen wordt behandeld en dat dit geen enkel effect heeft op de werkrelatie met de werkgever, was voor elke groep een geruststelling.

Nadat ik weer terug op mijn plek zat kwam er een medewerker, die de presentatie gevolgd had, dit loonde dus direct! Hij had wat vragen over zijn financiën en voor hem is dit een extra grote stap vanwege zijn achtergrond.

Zijn vragen waren; hoe hij meer overzicht in zijn financiën kon krijgen, maar ook hoe hij nu het beste zijn schuldeisers kon benaderen om een regeling te treffen. Hij was heel blij dat hij iemand had waarmee hij dit eindelijk kon delen.

Mijn volgende klant had daadwerkelijk vooraf een afspraak gemaakt. Zij kon niet goed grip op alles krijgen. Met haar heb ik een maandoverzicht gemaakt waarbij ze direct zag wat haar inkomsten en uitgaven per maand waren. Ze kon ook meteen zien dat ze ruimte had om haar schulden af te betalen en ook dat ze tegelijkertijd nog geld kon sparen voor haar toekomstige woonplek met haar vriend.

De reacties van de klanten zijn lovend, ook dat de werknemer hun hierbij willen helpen, toont aan hoe zeer betrokken zij zich voelen. Fijn om op deze manier een bijdrage te leveren aan het werkgeluk van de medewerkers. Het geeft ze zoveel meer rust als de financiën op orde zijn. Het is ook voorgekomen dat er meer uren nodig zijn.

Dit gaat altijd in overleg met de werkgever. Dan kan ik in een huisbezoek samen met de klant bijvoorbeeld de schuldeisers bellen of het andere nodige werk verrichten om de financiën weer op orde te krijgen of bijvoorbeeld coaching om meer zelfredzaamheid te creëren zodat de klant zelf zijn financiën op de rit kan houden.

Zo is er minder kans op terugval en blijven die loonbeslagen uit!