



# **Samenwerken met vrijwilligers(organisaties)**

**Verbinden Schuldendomein**

**Vereniging van Nederlandse Gemeenten**

Nassaulaan 12  
2514 JS Den Haag  
+31 70 373 83 93

[Schulden@vng.nl](mailto:Schulden@vng.nl)

November 2025

## Inhoudsopgave

|      |   |    |
|------|---|----|
| 1.   | Inleiding.....  | 3  |
| 1.1. | Waarom deze handreiking? .....  | 3  |
| 1.2. | Doel en scope handreiking.....  | 4  |
| 1.3. | Leeswijzer.....   | 5  |
| 1.4. | Bestaanszekerheid: armoede en schulden voorkomen en duurzaam oplossen.....            | 6  |
| 1.5. | Contact met andere gemeenten.....   | 6  |
| 1.6. | Contact met de VNG .....  | 6  |
| 1.7. | Dankwoord.....  | 6  |
| 2.   | Samen optimaal de inwoner ondersteunen .....  | 7  |
| 2.2. | De speciale rol van vrijwilligers .....   | 8  |
| 2.3. | Behoeften van gemeenten, vrijwilligersorganisaties en inwoners .....                  | 8  |
| 2.4. | Stappenplan .....   | 10 |
| 3.   | Stap 1, visie gemeente op schuldhulpverlening en samenwerking met vrijwilligers ..... | 12 |
| 3.1. | Visie op inwoners met financiële zorgen.....  | 12 |
| 3.2. | Visie op samenwerken met vrijwilligers.....   | 22 |
| 4.   | Stap 2, een gezamenlijk gedragen visie .....  | 25 |
| 4.1. | Inventariseren en uitwisselen .....   | 25 |
| 4.2. | Op één lijn komen.....  | 27 |
| 5.   | Stap 3, samenwerking inhoudelijk vormgeven en onderhouden.....                        | 29 |
| 5.1. | De samenwerking.....  | 29 |
| 5.2. | Afspraken in de uitvoering.....   | 33 |

# 1. Inleiding

Voor u ligt de handreiking ‘Samenwerken met vrijwilligers(organisaties)’. Vrijwilligers hebben bij gemeenten een steeds belangrijker rol bij de ondersteuning van inwoners met financiële zorgen. Deze rol wordt door gemeenten onderkend. Maar hoe werkt u op een effectieve manier samen en versterkt u elkaar? Hoe bouwen gemeenten en vrijwilligersorganisaties samen aan een krachtige ‘lokale schuldenketen’? Deze handreiking biedt gemeenten op beleids- en uitvoeringsniveau een praktisch stappenplan, informatie, handvatten, tips en tools om in de lokale praktijk doorlopend samen met vrijwilligers aan de slag te gaan.

## 1.1. Waarom deze handreiking?

Gemeenten richten de schuldhulpverlening - en de weg daarnaartoe - zelfstandig in, binnen de kaders van de [Wet gemeentelijke schuldhulpverlening](#) (Wgs). Vanuit deze regierol en verantwoordelijkheid zoeken gemeenten de samenwerking met vrijwilligersorganisaties. Vrijwilligersorganisaties kunnen in de ondersteuning aan inwoners met financiële zorgen een belangrijke rol vervullen en de gemeentelijke dienstverlening ondersteunen en versterken. Effectief partnerschap tussen gemeenten en vrijwilligersorganisaties helpt financiële zorgen en schuldenproblematiek bij inwoners te voorkomen, verkleinen en op te lossen.

Uit onderzoeken<sup>1</sup> blijkt dat vrijwilligersorganisaties veelal werken vanuit hun eigen expertises, taken en verantwoordelijkheden. De inzet van vrijwilligers is deels in samenhang met de gemeentelijke dienstverlening georganiseerd, maar betreft deels ook organisch georganiseerde (onafhankelijke) lokale of regionale initiatieven. Om de meerwaarde van vrijwilligers te verzilveren, en inwoners zo passend mogelijk te ondersteunen, is het belangrijk dat de dienstverlening van verschillende organisaties en gemeenten zo goed mogelijk op elkaar aansluit.

Het stelsel aan toeslagen, regelingen en voorzieningen is voor veel inwoners, maar ook voor veel overheden, complex<sup>2</sup>. Veel inwoners beschikken niet over de benodigde basisvaardigheden – digitale vaardigheden, geletterdheid en gecijferdheid – om zelfstandig hun weg te vinden in de informatiesamenleving. Daarbij is het vertrouwen in de overheid laag, juist bij mensen die haar het hardst nodig hebben. Inwoners met (financiële) zorgen of schulden hebben daarom passende ondersteuning nodig, afgestemd op hun vaardigheden.

Schuldenproblematiek wordt steeds complexer, terwijl de beschikbare middelen onder druk staan<sup>3,4</sup>. Steeds meer gemeenten investeren daarom in zowel het oplossen van schulden als in het voorkomen en klein houden ervan. Het passend begeleiden van inwoners krijgt steeds meer aandacht. Een effectieve samenwerking met vrijwilligers(organisaties) is daarbij cruciaal.

Daarnaast hebben het kabinet, de VNG, de NVVK en Divosa op 21 maart 2024 hun handtekening gezet onder een gezamenlijk plan om de schuldhulpverlening in Nederland verder te versterken. Het plan de ‘[Basisdienstverlening Schuldhulpverlening](#)’ leidt tot een hulpaanbod dat toegankelijker is en in iedere gemeente bestaat uit minimaal dezelfde elementen. Op 5 juni 2025 is het plan opnieuw bekrachtigd door de bestuurders van de vier partijen. Vrijwilligers kunnen een

---

<sup>1</sup> [Eindrapportage Vrijwilligers in de schuldhulpverlening | Saxion.nl](#)

<sup>2</sup> [Informatie over laaggeletterdheid in Nederland | Stichting Lezen en Schrijven](#)

<sup>3</sup> [Aanpak armoede en schulden: structurele uitdaging | VNG](#)

<sup>4</sup> [Forse toename schulden, brede aanpak nodig | Divosa](#)

waardevolle rol spelen bij de uitvoering van diverse elementen, waaronder elementen die gaan over de (financiële) begeleiding van inwoners en hulpaanbod per doelgroep.

Door met alle betrokken organisaties te werken aan een goede samenwerking, de dienstverlening goed op elkaar te laten aansluiten en gebruik te maken van elkaars sterke eigenschappen, bouwt u samen aan een sterke lokale schuldenketen.

Goede samenwerking kent een aantal succesfactoren: een gedeelde visie, helderheid over hoe vrijwilligers bijdragen aan beleidsdoelen, duidelijke afspraken over rollen en verantwoordelijkheden, vertrouwen in elkaar en goede regie vanuit de gemeente.

## 1.2. Doel en scope handreiking

Deze handreiking biedt het vertrekpunt voor gemeenten die (willen) samenwerken met vrijwilligersorganisaties in de ondersteuning aan inwoners bij het voorkomen, klein houden of oplossen van schulden en ondersteuning van inwoners met financiële zorgen en schulden. De uitgangspunten in deze handreiking zijn ook toepasbaar voor regionale of landelijke samenwerkingen met vrijwilligersorganisaties in het sociaal domein en daarbuiten.

Deze handreiking bevat informatie over:

- Het belang van een sterke lokale schuldenketen en de inrichting daarvan;
- De behoeften van gemeenten, inwoners en vrijwilligers(organisaties);
- Het formuleren van een visie op schuldhulpverlening in uw gemeente en de samenwerking met vrijwilligers(organisaties) op dat gebied;
- Mogelijke taken van de gemeente;
- De verschillende rollen van vrijwilligers in de diverse fases van schuldhulpverlening;
- Hoe te komen tot een gezamenlijk gedragen visie (en actieplan);
- Bepalen van kaders en vastleggen van afspraken met vrijwilligersorganisaties.

'Ons meest recente beleidsplan is vier jaar oud. Wij zien dat de inzet van vrijwilligers enorm bijdraagt aan het verminderen van inwoners met schulden, daarom nemen wij in het eerstvolgende beleidsplan de input van vrijwilligersorganisaties mee.'

Gemeente Den Haag

Hoewel sommige vrijwilligers ook ervaringsdeskundigen zijn, valt het werken met ervaringsdeskundigen niet binnen de scope van deze handreiking. Lees voor meer specifieke informatie over werken met ervaringsdeskundigen de handreiking '[Werken met ervaring als bron van kennis](#)', gemaakt door ervaringsdeskundigen, professionals met ervaringsdeskundigheid en organisaties betrokken bij de hersteloperatie kinderopvangtoeslag.

### 1.3. Leeswijzer

De basis van deze handreiking is het stappenplan 'Samen optimaal de inwoner ondersteunen'. Iedere stap is in een apart hoofdstuk uitgewerkt. De stappen vormen samen een geheel om het proces van visievorming tot de uitvoering van de samenwerking met vrijwilligersorganisaties vorm te geven. Ook gemeenten die al volop samenwerken met vrijwilligersorganisaties kunnen (delen van) het stappenplan gebruiken voor evaluatie en bijsturing, uitbreiding of optimalisering.

- **Hoofdstuk 2** beschrijft het belang van samenwerken om de inwoner samen optimaal te kunnen ondersteunen. Daarbij komen behoeften van gemeenten, (vrijwilligers)organisaties en inwoners, en het belang van een krachtige lokale schuldenketen aan bod. Met lokale schuldenketen bedoelen we het totaal van organisaties die betrokken zijn bij de ondersteuning van de inwoners met financiële zorgen of schulden binnen de gemeente. Tenslotte wordt in dit hoofdstuk het stappenplan 'Samen optimaal de inwoner ondersteunen' geïntroduceerd en toegelicht.
- **Hoofdstuk 3** start met stap 1 van het stappenplan; het opstellen van een visie. In deze stap beschrijven we hoe vanuit de visie op inwoners met schulden en de visie op samenwerken met vrijwilligers een gemeentelijke visie kan worden opgesteld. Van daaruit kan, in samenwerking met vrijwilligers, de inwoner optimaal worden ondersteund. De rollen en taken van vrijwilligers, de inzet in diverse fases van schuldhulpverlening, en de specifieke doelgroepen worden ook in dit hoofdstuk uiteengezet.
- **Hoofdstuk 4** beschrijft stap 2 'een gezamenlijk gedragen visie'. De vraag hoe je vanuit de gemeentelijke visie tot een gezamenlijk gedragen visie en een actieplan komt, staat in dit hoofdstuk centraal.
- **Hoofdstuk 5** behandelt stap 3 van het stappenplan en beschrijft hoe je samenwerking vormgeeft en onderhoudt, en samen een plan maakt. De verschillende aspecten van het samenwerken met vrijwilligersorganisaties komen aan de orde, waarna deze handreiking afgesloten wordt met een blik op de toekomst.

Waar in deze handreiking gesproken wordt over 'schuldhulpverlening' wordt de gemeentelijke schuldhulpverlening als totaal van ondersteuning aan inwoners met financiële zorgen of schulden, en wat de gemeente daarin doet, bedoeld. Wanneer het om onderdelen van uitvoering gaat of de rechtstreekse contacten van vrijwilligers met de uitvoering, dan spreken we over de 'afdeling schuldhulpverlening'. Als het gaat om de route die de inwoner aflegt in het proces van schuldhulpverlening dan spreken we over het 'schuldhulpverleningstraject'. Waar we spreken over inwoners, bedoelen we inwoners met financiële zorgen of schulden.

Ter illustratie zijn door alle hoofdstukken heen verschillende voorbeelden en 'best practices' opgenomen van gemeentelijke samenwerkingen met vrijwilligersorganisaties.

[De routekaart Financiële Zorgen | VNG](#) biedt gemeenten de basis voor de integrale uitvoering voor schuldhulpverlening. Het spoor 'Samenwerken met vrijwilligers' vult deze handreiking aan met concrete handvatten, informatie en inspiratie om de samenwerking met vrijwilligers vanuit hun regierol vorm te geven of te versterken. Van vroegsignalering tot nazorg. Van initiëren tot regisseren en faciliteren en van beleid tot rol- en taakverdeling. Het spoor gaat dieper in op de samenwerking zelf, op basis van het inwonersperspectief: welke rollen zijn er, wie vervult welke rol en hoe ziet de samenwerking eruit? Het spoor is gebaseerd op een uitgebreide literatuurstudie, pilots en gesprekken met gemeenten, vrijwilligers(organisaties) en de Alliantie Vrijwillige Schuldhulp (AVS). En natuurlijk: inwoners. Hieruit zijn 8 mijlpalen gekomen die samen een

overzichtelijk spoor vormen. Daarbij is er niet alleen aandacht voor de rol van de professional, maar ook voor de beleidsmedewerker, jurist, communicatieadviseur en informatiekundige. De inhoud van het spoor en de 8 mijlpalen zijn hiermee niet alleen theoretisch onderbouwd, maar ook gevoed vanuit de praktijk en daarmee direct toepasbaar.

#### **1.4. Bestaanszekerheid: armoede en schulden voorkomen en duurzaam oplossen**

De VNG en gemeenten zien bestaanszekerheid als kernopgave. Ons gezamenlijke doel: dat alle inwoners kunnen rondkomen en volwaardig meedoen. Op basis daarvan werken de VNG en gemeenten samen aan preventie, het zorgvuldig invorderen en effectief oplossen van schulden en aan passende ondersteuning voor inwoners met financiële zorgen. Uw inwoners moeten ervan kunnen uitgaan dat zij de dienstverlening en ondersteuning ontvangen die bij hen past.

De VNG biedt gemeenten handvatten en ondersteuning in hun rol en bij hun ambities rond het voorkomen en klein houden van schulden, het oplossen van schulden en het ondersteunen en begeleiden van inwoners met financiële zorgen of schulden. Op [www.vng.nl/schulden](http://www.vng.nl/schulden) vindt u meer informatie en een [overzicht van alle ondersteuningsproducten](#) die voor gemeenten beschikbaar zijn voor de lokale schuldenaanpak.

We kiezen voor een integrale aanpak met als basis de [routekaart Financiële Zorgen | VNG](#). De routekaart helpt u als gemeente om inwoners met financiële zorgen beter te ondersteunen. De routekaart stelt u in staat de gezamenlijke ambities in het schuldendomein te realiseren. We voeren dat samen zo efficiënt en effectief mogelijk uit.

#### **1.5. Contact met andere gemeenten**

Word lid van het [VNG forum Armoede en Schulden](#). Op dit (besloten) forum wisselt u kennis en ervaringen uit met collega-gemeenten. Stel er uw vraag en breid uw gemeentelijk netwerk uit.

#### **1.6. Contact met de VNG**

Stelt u uw vraag liever direct aan de VNG? Mail ons dan op [Schulden@vng.nl](mailto:Schulden@vng.nl)

#### **1.7. Dankwoord**

We zijn dankbaar voor de input en medewerking van vrijwilligersorganisaties, onderzoeken, besprekingen en samenwerkingsessies bij het tot stand komen van deze handreiking. In het bijzonder danken we de gemeenten Culemborg, Den Haag, Drechtsteden, Oldambt, Pijnacker-Nootdorp, Tilburg, Utrecht, Venlo, Eindhoven, Berg en Dal, en Zwolle, Humanitas, Stichting de Vonk, de Alliantie Vrijwillige Schuldhulp, en het ministerie van Sociale Zaken en Welzijn.

## 2. Samen optimaal de inwoner ondersteunen

**In uw gemeente wonen inwoners met financiële zorgen en schulden. Een deel van hen ondersteunt u bij hun financiële situatie. Daarnaast zijn in uw gemeente vrijwilligers(organisaties) actief in de ondersteuning van uw inwoners. Het is van belang om deze vormen van ondersteuning in afstemming samen op te pakken.**

Vrijwilligers(organisaties) hebben een belangrijke rol in het verbeteren van de financiële situatie van inwoners. Wanneer schuldhulpverleners en vrijwilligers elkaar op tijd betrekken bij het vinden van een oplossing, krijgen inwoners de meest passende ondersteuning op het juiste moment. Dit voorkomt verergering van financiële zorgen en (mogelijke) escalatie naar problematische schulden. Soms lost het kleine achterstanden zelfs helemaal op. Positieve bijkomstigheid is hoe meer de ernst van financiële problemen afneemt, hoe sterker de financiële vaardigheden kunnen toenemen<sup>5</sup>.

Andersom levert die effectieve samenwerking voor vrijwilligers(organisaties) op dat zij duidelijkheid hebben over de rol die gemeenten toekennen aan hun inzet, en hoe die rol wordt gefaciliteerd. Hierdoor kunnen vrijwilligers hun kwaliteiten op een effectieve en aanvullende manier inzetten naast professionals, met oog voor hun eigen handelingsruimte en de grenzen daarvan. Zo kunnen zij hun maatschappelijke betrokkenheid en potentieel optimaal inzetten<sup>6</sup>.

### 2.1. Een krachtige lokale schuldenketen

Vaak werken gemeenten en vrijwilligersorganisaties al samen, formeel en informeel. Meestal is die samenwerking door de jaren heen organisch gegroeid. Het is raadzaam om deze samenwerking opnieuw te bekijken en waar nodig (verder) te structureren, zodat er een krachtige lokale schuldenketen ontstaat met

- Vaste aanspreekpunten;
- Goede afstemming en aansluiting op elkaars werkprocessen;
- Een tijdige en zorgvuldige overdracht.

Dit vraagt van alle betrokkenen vertrouwen, duidelijke communicatie, het (h)erkennen en respecteren van ieders behoeften en kracht en de bereidheid te werken vanuit gemeenschappelijke kaders.

Het is dus belangrijk dat u weet wat uw gemeente haar inwoners wil bieden en waar zij behoefte aan hebben. Vervolgens maakt u een overzicht van de vrijwilligersorganisaties in uw gemeente die zich bezighouden met schulden en financiële zorgen. U krijgt daarmee inzicht in het hulpaanbod in het schuldenlandschap van uw gemeente. Met deze informatie stelt u uw eigen visie op schuldhulpverlening scherper.

In gesprek met de vrijwilligersorganisaties kunt u hen vragen wat hun visie is. Wat doen zij voor inwoners? Wat zien zij graag van hun gemeente? Hoe kunnen gemeente en vrijwilligersorganisaties elkaar versterken? Een effectieve samenwerking heeft een gemeenschappelijk doel: beide partijen willen inwoners ondersteunen richting een toekomst zonder financiële zorgen. Hoe u dat doet, is een samenspel van rollen en verantwoordelijkheden.

---

<sup>5</sup> ['Als de financiën op orde zijn, heb je meer rust' | J.G. van Middendorp](#)

<sup>6</sup> [Gids Effectief Partnerschap | Alliantie Vrijwillige Schuldhulp](#)

## 2.2. De speciale rol van vrijwilligers

Vrijwilligers ondersteunen inwoners met financiële zorgen in verschillende fasen. Maar zij spelen ook een belangrijke rol in het herstellen van het vertrouwen in de overheid ([zie paragraaf 2.4.3](#)). Veel inwoners vinden het lastig om met familie of vrienden over hun situatie te praten, laat staan met 'de overheid'. Een vrijwilliger is soms één van de eersten waar een inwoner mee praat over zijn financiële problemen. Dit contact kan uitgroeien tot een vertrouwensband, met de vrijwilliger als belangrijke buddy. En een vrijwilliger kan een belangrijke schakel zijn in het toe leiden van inwoners richting schuldhulpverlening.

Ook daarom is het belangrijk om in overleg afspraken te maken. Dat begint met vertrouwen in elkaar en waardering en respect voor elkaars rol en toegevoegde waarde. Het vastleggen van die afspraken creëert het gemeenschappelijk kader van de samenwerking. Door de afspraken regelmatig te evalueren bouwt u verder aan de samenwerkingsrelatie en wordt deze onderhouden.

## 2.3. Behoeften van gemeenten, vrijwilligersorganisaties en inwoners

Gemeenten, vrijwilligersorganisaties en inwoners hebben verschillende behoeften die elkaar niet per se bijten, maar die wel duidelijk moeten zijn voor elkaar. Zij vormen namelijk de basis voor het vormgeven van de samenwerking.

Eén behoefte hebben ze gemeen: overzicht in het schuldenlandschap. Iedereen wil een wegwijzer of een sociale kaart die duidelijk maakt bij welke afdeling of organisatie men terecht kan voor wat. Die informatie wil men ook digitaal toegankelijk hebben, bijvoorbeeld via een webpagina of een interactief smoelenboek, etc.

### Behoeften van gemeenten

Gemeenten hebben de volgende behoeften.

1. Goed zicht op:
  - a. Wat vrijwilligersorganisaties precies doen en hoe zij werken;
  - b. Hoe inwoners hun weg naar vrijwilligers vinden;
  - c. Beschikbare expertise van vrijwilligersorganisaties;
  - d. De kennis van vrijwilligers en
  - e. Waarvoor vrijwilligers zich inzetten.
2. Meer afstemming met vrijwilligersorganisaties. Gemeenten willen dat ondersteuning goed gespreid is en aansluit op hun (schuld)dienstverlening en de behoeften van inwoners. Soms bieden verschillende organisaties dezelfde ondersteuning en dat kan onbedoeld zorgen voor overlap of concurrentie, en voor onduidelijkheid voor inwoners.
3. Afspraken over doorwijzen en overdracht. Een tijdige overdracht voorkomt dat inwoners te lang alleen door vrijwilligers worden ondersteund. Schulden kunnen onnodig verder oplopen als de juiste instrumenten of expertise niet op tijd worden ingezet. Dat geeft mogelijk onnodige stress en daardoor wordt het vaak lastiger om schulden op te lossen.
4. Voldoende vrijwilligers met voldoende basiskennis en vaardigheden om inwoners optimaal te ondersteunen.

### **Behoeften van (vrijwilligers)organisaties**

De publicatie 'Samenwerken aan een optimale klantreis'<sup>7</sup> van de Hogeschool van Amsterdam uit 2023 en een beknopte analyse van de VNG noemen de behoeften van vrijwilligersorganisaties als volgt:

1. Betrokken worden en blijven bij het schuldhulpverleningstraject;
2. Een goede en duurzame, meerjarige samenwerkingsrelatie met de gemeente;
3. Kennis over goed verwijzen: naar wie en hoe;
4. Korte lijnen en persoonlijk contact met de gemeente. Vrijwilligers ervaren gemeenten vaak als afstandelijk en stroperig, te veel gericht op regels en procedures.
5. Goede bereikbaarheid, snelle doorlooptijden en een rechtstreekse telefoonnummers van contactpersonen bij de gemeente.
6. Regels en eisen die passen bij de intrinsieke waarde van vrijwilligerswerk. Gemeenten stellen steeds strengere regels en eisen aan vrijwilligersorganisaties (denk aan rapportages en verantwoording). De tijd die dit kost, gaat af van de tijd die vrijwilligers hebben voor inwoners. Dit wringt omdat in vrijwilligerswerk plezier en vraaggericht bieden van hulp voorop staan.
7. Terugkoppeling wanneer inwoners zijn doorverwezen naar de afdeling schuldhulpverlening. Vrijwilligers willen graag weten of en wanneer een traject is geslaagd voor een inwoner.
8. Een tijdig signaal wanneer het niet lijkt te lukken om een traject tot stand te brengen voor een inwoner, zodat vrijwilligers hulp kunnen bieden.

### **Behoeften van inwoners**

Veel inwoners zijn huiverig om zich bij hun gemeente te melden. Het wantrouwen in de overheid is de laatste tien jaar gegroeid, door onder meer de maatregelen tijdens de coronapandemie en de toeslagenaffaire. Het rapport 'Botsende grondmotieven: responsieve overheid gezocht!'<sup>8</sup> van de Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV) uit 2023 stelt dat inwoners mede hierdoor een hoge drempel ervaren om zich bij een gemeente te melden. Laagdrempelige vrijwilligersorganisaties hebben inwoners vaker als eerste in beeld. Inwoners die zich melden voor ondersteuning hebben behoefte aan:

- Duidelijkheid over bij wie ze waarvoor terecht kunnen. Bijvoorbeeld via een duidelijke en herkenbare fysieke aanwezigheid in de buurt en makkelijk vindbare (digitale) informatie. Dit sluit ook aan bij het element van de basisdienstverlening "[aanmelding zonder drempels](#)".
- Vertrouwen van de vrijwilliger;
- Een respectvolle bejegening;
- (Perspectief op) een oplossing voor hun financiële zorgen, achterstanden of schulden;
- Goede bereikbaarheid van hun contactpersoon en een rechtstreeks telefoonnummer;
- Na doorverwijzing, een buddy die meegaat naar afspraken met de schuldhulpverlener.

---

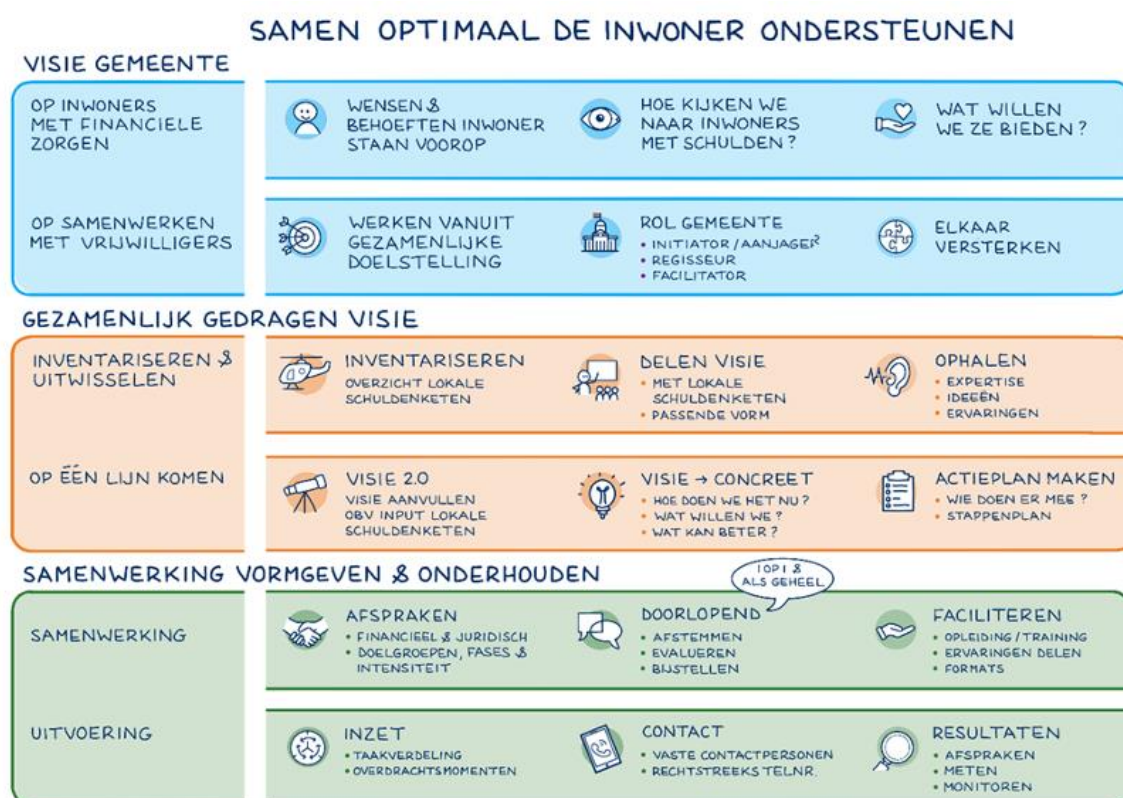
<sup>7</sup> [Samenwerken aan een optimale klantreis | HvA Research Database](#)

<sup>8</sup> ['Botsende grondwaarden. Responsieve overheid gezocht!' | PWI](#)

## 2.4. Stappenplan

De verschillende zienswijzen van gemeente en vrijwilligers(organisaties) zijn op zo'n manier af te stemmen dat zij allemaal bijdragen aan het ondersteunen van inwoners volgens de gemeentelijke visie op schuldhulpverlening (zie hoofdstuk 3). We weten dat korte lijnen tussen de vrijwilligersorganisatie en de afdeling schuldhulpverlening onontbeerlijk zijn. Daardoor wordt het mogelijk om samen snel te schakelen en de benodigde ondersteuning van een vrijwilliger of juist van een schuldhulpverlener op tijd in te zetten en waar nodig weer op of af te schalen. Weet elkaar dus te vinden en weet wie welke expertise heeft.

Daarnaast zijn afspraken nodig over hoe de samenwerking eruitziet en hoe u inwoners samen optimaal ondersteunt. Wie doet wat? En hoe legt u dat allemaal vast, zodat de samenwerking duurzaam is en het beste resultaat oplevert voor de inwoner? Hoe kom je tot een effectieve samenwerking om samen optimaal inwoners te ondersteunen, of de huidige samenwerking(en) te optimaliseren? Hoe onderhoud je dit vervolgens? Het stappenplan geeft dit proces weer. In de volgende hoofdstukken werken we iedere afzonderlijke stappen verder uit.



Figuur 1: Samen optimaal de inwoner ondersteunen

Stap 1 beschrijft hoe een integrale visie op 'samen optimaal de inwoner ondersteunen' kan worden vormgegeven, vanuit een visie op inwoners met financiële zorgen of schulden en een visie op de samenwerking met vrijwilligersorganisaties.

Vervolgens beschrijft stap 2 hoe gemeenten samen met vrijwilligersorganisaties op basis van deze visie op één lijn én tot een actieplan kunnen komen. Hierbij wordt de eerder vastgestelde visie getoetst aan uitvoerbaarheid en worden de input van vrijwilligersorganisaties, en signalen die zij vanuit inwoners ontvangen, meegenomen om de visie eventueel aan te vullen en/of aan te

scherpen. Er wordt een actieplan gemaakt om te komen tot een voor alle partijen werkbare samenwerkingsrelatie.

In stap 3 gaat u daadwerkelijk aan de slag met de invulling van de samenwerking. Deze stap is een uitwerking van de gezamenlijk gedragen visie uit stap 2, en geeft de kaders weer voor de verdere invulling van de samenwerking met vrijwilligersorganisaties, en de praktische werkafspraken die op basis daarvan worden ingevuld.

Zowel gemeenten die starten met het vormgeven van de samenwerking met vrijwilligersorganisaties, als gemeenten die al een visie en plan hebben, kunnen met dit stappenplan aan de slag. Een visie en een plan zijn niet voor de eeuwigheid. De maatschappij en de situatie van inwoners veranderen continu. Behoeften, wensen en eisen veranderen mee. Wanneer visie en uitvoering toe zijn aan herijking, is het stappenplan een waardevolle aanvulling op de eigen gemeentelijke aanpak, en/of kan als toetsing worden gebruikt.

De gemeente Venlo werkt al enkele jaren goed samen met vrijwilligers(organisaties). Dit zijn de stappen die de gemeente heeft gezet.

‘In onze gemeente waren vrijwilligers(organisaties) actief in het ondersteunen van inwoners bij financiële vraagstukken. Inwoners en organisaties vonden het aanbod een doolhof en dat wilden we anders. Niet met één loket, maar met laagdrempelige ondersteuning door de juiste organisatie. Met ruimte voor de kracht en specialismen van de organisaties. We organiseerden bijeenkomsten met de vrijwilligers(organisaties). We vroegen hen wat ervoor nodig was, zodat het niet uitmaakte waar inwoners zich meldden. Hoe konden we ervoor zorgen dat inwoners altijd passend ondersteund werden, door degene bij wie zij zich meldden of via warme doorverwijzing? Wat waren hun behoeften, hun verwachtingen? Hoe konden we elkaar beter leren kennen en begrijpen?’

Op basis van deze sessies kwamen we tot een samenwerking waarmee we inwoners beter ondersteunen, zonder dat zij verdwalen in het aanbod en waarin zij niet iedere keer hun verhaal moeten doen. Twee keer per jaar komen we allemaal samen en tussendoor weten we elkaar goed te vinden. Bij grotere vraagstukken vormen we werkgroepen, die de uitkomsten van hun werk presenteren tijdens die zesmaandelijke bijeenkomsten. Gezamenlijk maken we dan vervolgafspraken. Dit helpt bij het signaleren van hiaten en overlap in het aanbod en die te verbeteren.

We kijken echter breder naar het thema geldzorgen. We organiseren samen ieder jaar de Week tegen Geldzorgen. We delen kennis en investeren in bekendheid en laagdrempeligheid. Ook koppelen we dit thema aan bredere vraagstukken op het gebied van armoede en bestaanszekerheid en aan de samenwerking met vrijwilligersorganisaties die daar opereren.’

### 3. Stap 1, visie gemeente op schuldhulpverlening en samenwerking met vrijwilligers

U gaat (effectiever) samenwerken met vrijwilligers(organisaties) om inwoners met financiële zorgen en schulden te ondersteunen. Dit hoofdstuk beschrijft hoe u een visie formuleert op schuldhulpverlening in samenwerking met vrijwilligers(organisaties). Deze visie kan ook onderdeel zijn van beleid, of een standpunt. Als gemeente heeft u de regie over de samenwerking (zie paragraaf 3.2). Het is dan ook logisch dat u begint met het formuleren van een visie. Voor een gezamenlijk gedragen visie (stap 2) heeft u de kennis en ervaring nodig van de vrijwilligers(organisaties). Daar gaat hoofdstuk 4 over.

Stap 1 bevat onder andere:

- De invulling van het begrip 'de inwoner centraal';
- Wat de blik op inwoners met financiële zorgen betekent voor de gemeentelijke dienstverlening;
- Hoe u bepaalt wat de rol van vrijwilligers is in de verschillende fases van schuldhulpverlening;
- Hoe u een visie formuleert over samenwerken met vrijwilligersorganisaties, wat uw verwachtingen zijn en wat zij te bieden hebben;
- De betekenis van werken aan een gezamenlijke doelstelling;
- De verschillende rollen van een gemeente in de samenwerking met vrijwilligersorganisaties;
- Manieren waarop gemeente en vrijwilligersorganisaties elkaar versterken.



Figuur 2: Visie gemeente

#### 3.1. Visie op inwoners met financiële zorgen

In de gemeentelijke visie op samenwerken met vrijwilligers(organisaties) kunt u onder andere vastleggen wat de gemeente ziet als gewenste toekomstige samenwerking rondom inwoners. U beschrijft de interne blik, bijvoorbeeld op:

- Wat de meerwaarde is van de samenwerking met vrijwilligers(organisaties);
- Waar in het schuldhulpproces de inzet van vrijwilligers(organisaties) past;
- De verwachtingen die de gemeente heeft van vrijwilligers(organisaties);
- Wat de gemeente vrijwilligers(organisaties) te bieden heeft.

De antwoorden op onderstaande vragen helpen bij het formuleren van de visie. Een aantal vragen staat uitgewerkt in dit hoofdstuk, ook geven we bronnen om te raadplegen.

- Waarom wilt u als gemeente samenwerken met deze vrijwilligers(organisaties)?
- Op welk(e) moment(en) is samenwerken van toegevoegde waarde voor zowel inwoners en als de gemeente?
- Welk gezamenlijk doel streven we na?
- Wat is de rol van de gemeente in de samenwerking?
- Hoe (of waar) versterken we elkaar?
- Welke uitgangspunten hanteren we bij een samenwerking?

Onderstaande illustratie geeft een overzicht van bronnen die geraadpleegd kunnen worden voor het ontwikkelen van een visie op samenwerken met vrijwilligers(organisaties).



Figuur 3: Bronnen voor een visie op 'samenwerken met vrijwilligers'

De visie op samenwerking met vrijwilligersorganisaties kan onderdeel uitmaken van het beleidsplan armoede en schulden<sup>9</sup> dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening<sup>10</sup>, inclusief preventie en nazorg. Op basis van de eisen van de Wgs stelt u het beleidsplan minimaal eens per vier jaar vast. U geeft daarin antwoord op een aantal vragen over de samenwerking, die samenhangen met uw beleid. Zoals:

- Hoe ondersteunen samenwerkende partijen de reis van de inwoner optimaal?
- Hoe ziet de samenwerking met vrijwilligers eruit en waar werken we naartoe?
- Wat zijn de formele en informele verantwoordelijkheden en rollen?

<sup>9</sup> [VNG-handleiding 'Het beleidsplan' \(2024\)](#)

<sup>10</sup> [Handreiking Schuldhulpverlening | VNG](#)

- Hoe ondersteunen deze partijen de formele ondersteuning?
- Hoe gaat de gemeente de samenwerking aan met de vrijwilligers(organisaties) in de gemeente en wat zijn de randvoorwaarden?

### 3.1.1. De inwoner centraal (wensen en behoeften voorop)

De wensen en behoeften van de inwoner staan voorop. Dat verwoorden we vaak als 'de inwoner centraal'; maar wat betekent dat nu eigenlijk precies? Iedereen heeft daar eigen ideeën over. Toch mag een aantal elementen niet ontbreken.

De reis van de inwoner kent vele hobbels. Niet iedereen heeft genoeg vertrouwen in de overheid. Het duurt vaak lang voordat inwoners hulp durven te vragen. Niet iedere inwoner weet waar hij terecht kan met welke vraag. En niet elke inwoner wordt ondersteund op een manier die bij die inwoner past. Het is dus belangrijk om uit te gaan van de leefwereld en behoeften van inwoners ([Paragraaf 2.4](#)) en de ondersteuning daarop aan te passen. Wanneer inwoners zich serieus genomen voelen en worden gerespecteerd, wordt de drempel lager om hulp te zoeken of te accepteren. Met 'de inwoner centraal' bedoelen we dus dat het inwonersperspectief de basis is van de aangeboden ondersteuning.

De [toolkit](#) van de routekaart Financiële Zorgen ondersteunt gemeenten om de inwoner (nog meer) centraal te zetten in de dienstverlening. Deze toolkit biedt een duidelijk stappenplan en praktische hulpmiddelen om samen met de inwoner in gesprek te gaan, om zijn ideale reis en de benodigde ondersteuning daarbij scherp te krijgen. De toolkit ondersteunt vervolgens het vertalen van de uitkomsten naar wat nodig is om uw dienstverlening daarop aan te sluiten. Deze verbeteringen verwerkt u vervolgens in een concreet implementatieplan.

Inwoners hebben behoefte aan overzicht. De gemeente Oss gaf in 2023 samen met vrijwilligers(organisaties) in de gemeente De [Geldkrant](#) uit. In deze krant komen verschillende thema's voorbij zoals geldregelingen, 18 jaar worden, scheiden, budgetondersteuning en budgetbeheer. Allerlei betrokken organisaties ervaringsdeskundigen, vrijwilligers en professionals komen aan het woord. Het is een gevarieerde en aantrekkelijke krant met een overzicht van organisaties waar inwoners terecht kunnen voor hulp. Mensen bewaren de krant vanwege de praktische informatie die erin staat.

### 3.1.2. Hoe kijken we naar inwoners met schulden?

Het is raadzaam om vooraf na te denken over de vraag 'hoe ziet onze gemeenten inwoners met financiële zorgen of schulden?' Hoe denken wij over zelfredzaamheid? Over bijvoorbeeld stress-sensitief dienstverleners? Over vertrouwen in inwoners, en het vertrouwen van inwoners in ons? Welke rol zien we voor onszelf weggelegd in aanvulling op wet- en regelgeving?

De visie van de gemeente op inwoners is idealiter de basis voor de samenwerkingsafspraken, die zij in stap 2 en 3 met vrijwilligers(organisaties) gaat maken.

### 3.1.3. Welke ondersteuning willen we inwoners bieden?

In het beleidsplan ligt vast wat de gemeente inwoners met financiële zorgen of (problematische) schulden biedt. In deze fase van het stappenplan onderzoekt de gemeente op welke onderdelen een samenwerking met vrijwilligers(organisaties) van toegevoegde waarde is.

De lokale invulling van de Wgs vult u aan met de kennis en expertise van de vrijwilligers(organisaties) in uw gemeente op het gebied van schuldhulpverlening. De rol van

vrijwilligers verschilt per fase van het schuldhulptraject. De invulling kent dus meerdere perspectieven: naast het gemeentelijk traject, ook de rollen van de vrijwilligers en de ondersteuningsfase van de inwoners. Een krachtige lokale schuldenketen vraagt van organisaties dat zij bereid zijn te werken vanuit een gezamenlijke doelstelling, namelijk het optimaal ondersteunen van inwoners. Organisaties vullen elkaar daarbij idealiter zoveel mogelijk aan, denk bijvoorbeeld aan:

- Het moment van contact met inwoners en de schuldhulpverleningsfase waarin ze zich bevinden;
- De taakverdeling tussen professionals en vrijwilligers;
- Afstemming van (werk)processen en systemen (bijvoorbeeld voor registratie);
- De doelgroepen van vrijwilligers(organisaties);
- De werkmethodek(en) (bijvoorbeeld het gebruik van meetinstrumenten);
- De benadering en bejegening van inwoners (bijvoorbeeld culturele sensitiviteit of de benadering van inwoners bij vroegsignalering);
- De sociale steunstructuur die inwoners kan worden geboden (met name als inwoners die zelf niet hebben);
- De identiteit en levensbeschouwing van inwoners.

Het vernieuwde beleidsplan SHV van de gemeente Dordrecht kwam tot stand dankzij de inzet en betrokkenheid van de vele vrijwilligers en maatschappelijke organisaties die de stad rijk is. De Alliantie Dordrecht is een samenwerkingsverband van organisaties die inwoners vrijwillig ondersteunen met voorlichting en bij hun administratie. Deze alliantie was actief betrokken bij het vormgeven van dit plan. Er is sprake van gezamenlijke doelstellingen, zowel formeel vastgelegd als informeel afgestemd:

- Het tijdig signaleren van financiële problemen
- Het bieden van laagdrempelige ondersteuning
- Het voorkomen en duurzaam oplossen van schulden

Een belangrijk onderdeel van deze samenwerking is het periodieke overleg 'ketenaanpak armoede en schulden', waar vrijwilligers formeel en informeel kennis en casuïstiek delen en samen met de gemeente zoeken naar oplossingen voor de signalen die zij oppikken.

Het beleidsplan, en daarmee ook de samenwerking met vrijwilligers, is tot stand gekomen nadat een visie op inwoners is vastgesteld. De gemeente heeft een mensgerichte en realistische visie op inwoners met financiële zorgen. Zij zet in op begeleiding, vertrouwen en maatwerk, met een actieve rol voor informele en formele hulpverleners. Bestaanszekerheid is de basis: pas wanneer inwoners voldoende inkomen, een veilige woning, mentale rust en toegang tot hulp hebben, ontstaat er ruimte om zelf verantwoordelijkheid te nemen. Zelfredzaamheid wordt waar mogelijk gestimuleerd, maar de gemeente erkent tegelijkertijd dat dit niet voor iedereen vanzelfsprekend is. Daarom investeren zij in preventie, vroegsignalering, ondersteuning en samenwerking in de stad. Zelfredzaamheid is gewenst, maar nooit een voorwaarde om hulp te krijgen.

De principes van stress-sensitieve dienstverlening zijn structureel ingebed in de werkwijze van de wijkteams en Sociale Dienst Drechtsteden. Professionals in de keten worden getraind in stress-sensitieve dienstverlening door een gespecialiseerde organisatie. Deze trainingen helpen professionals én vrijwilligers om signalen van stress te herkennen en hun dienstverlening daarop aan te passen. Daarnaast is er aandacht voor begrijpelijke communicatie, laagdrempelige toegang tot hulp, en de inzet van vertrouwde gezichten in de wijk, waaronder vrijwilligers.

Vrijwilligers vervullen verschillende rollen en taken voorafgaand aan, tijdens en/of na afloop van een schuldhulpverleningstraject. Waar u vrijwilligers inzet en/of waar hun toegevoegde waarde zit, hangt deels samen met de fase van het traject en de ondersteuning die de inwoner nodig heeft.

### **De rollen van vrijwilligers bij ondersteuning aan inwoners**

Het onderzoek 'Vrijwilligers in de schuldhulpverlening'<sup>11</sup> van Saxion Hogeschool (in opdracht van ZonMW) geeft veel informatie over bredere effectieve ondersteuning van vrijwilligers, ook tijdens het schuldhulpverleningstraject. Op basis van dat onderzoek onderscheiden wij vier rollen:

1. Praktische steun: invullen van formulieren en aanvragen van voorzieningen, opzetten en bijhouden van de administratie, telefoontjes plegen, helpen met schuldhulpverlening aanvragen bij de gemeente;
2. Morele steun (present zijn): een luisterend oor bieden, meegaan naar gesprekken, inwoners motiveren wanneer doorzetten even lastig is;
3. Gedragsverandering bevorderen: samen met inwoners actief werken aan financieel gezonder gedrag;
4. Belangenbehartiging: de belangen van inwoners behartigen, bijvoorbeeld in het contact met schuldeisers.

Uit datzelfde onderzoek blijkt dat onderstaande negen activiteiten volgens inwoners hun zelfredzaamheid bevorderden. Deze activiteiten zijn uit te voeren vanuit een of meerdere van de vier rollen.

1. Overzicht creëren;
2. Inzicht bieden;
3. Stabiliseren;
4. Bemiddelen en belangen behartigen;
5. Werken aan houdingsaspecten (zoals verantwoordelijkheid nemen, in actie komen, plannen);
6. Financieel-administratieve vaardigheden bevorderen;
7. Werken aan andere vaardigheden;
8. Stimuleren en aanmoedigen;
9. Morele ondersteuning bieden.

### **De fases waarin vrijwilligers ondersteunen**

Daarnaast onderscheiden we de volgende fasen in het traject schuldhulpverlening.

#### ***Vroegsignalering***

Voor de publicatie 'ontwikkelingen in de vroegsignalering'<sup>12</sup> vroeg Divosa in 2023 aan gemeenten wie van hen vrijwilligers inzetten in het opvolgen van vroegsignalen. Slechts zes procent van de respondenten gaf aan dat te doen, dit waren vaker gemeenten tot 50.000 inwoners. De

---

<sup>11</sup> [Vrijwilligers in de schuldhulpverlening | Saxion](#)

<sup>12</sup> [Hoe denken gemeenten over vroegsignalering | Divosa](#)

vrijwilligerstaken lopen in deze fase uiteen van administratieve voorbereidingen tot het bellen en bezoeken van inwoners.

De meeste gemeenten die met vrijwilligers werken binnen vroegsignalering doen dat nadat inwoners het hulpaanbod accepteren. Soms gebeurt dit standaard, soms alleen wanneer het past bij de situatie van de inwoner. Gemeenten vinden het belangrijk dat er duidelijke werkafspraken zijn en voldoende keuze in het aanbod (kennis en diversiteit) van vrijwilligers. Een aantal gemeenten verwijst in hun communicatie over vroegsignalering expliciet naar de vrijwilligers(organisaties) met wie zij werken, omdat vrijwilligersorganisaties voor inwoners een laagdrempelige manier zijn om aan te kloppen voor hulp.

Gemeenten zetten vrijwilligers niet vaak (meer) in bij het opvolgen van signalen. Een belangrijke reden hiervoor is dat administratieve taken vrijwilligers te veel afhouden van waar het hen om gaat: mensen helpen en ondersteunen. Daarnaast kan er geen ideale match tussen inwoner en vrijwilliger gemaakt worden, omdat de inwoner nog niet bekend is. In kleinere gemeenten speelt bovendien mee dat veel inwoners elkaar kennen, waardoor vrijwilligers zich bezwaard voelen om 'zomaar' aan te bellen of contact te zoeken. Ook merkten sommige gemeenten dat inwoners wantrouwerder reageerden op vrijwilligers dan op beroepskrachten of gemeentemedewerkers. Het gevolg was dat hulp minder vaak werd geaccepteerd, wat voor vrijwilligers ontmoedigend werkte.

#### ***Voor en bij toeleiding naar schuldhulpverlening***

Vrijwilligers zien inwoners met een hulpvraag vaak eerder dan de gemeente. Hoe eerder inwoners vrijwilligers weten te vinden, hoe groter de kans dat de vragen, zorgen of problemen op te lossen zijn zonder tussenkomst van de gemeente. Is ondersteuning van de gemeente wel nodig, dan spelen vrijwilligers een stimulerende rol zodat inwoners zich eerder aanmelden voor hulp. Dit voorkomt (mogelijke) financiële problemen op de lange termijn.

Bij veel inwoners die zich bij een vrijwilligersorganisatie melden is de thuisadministratie niet op orde. Hier ligt een belangrijke rol voor vrijwilligers. Tijdens of na het ordenen kunnen zij samen met de inwoner beoordelen of zij de inwoner zelf verder helpen of dat het beter is om de inwoner(ook) aan te melden bij de gemeente. Tijdige toeleiding en overdracht naar de gemeente voorkomt dat schulden oplopen en een duurzame oplossing uit het zicht raakt.

Verdere mogelijke ondersteuning door de vrijwilliger in deze fase:

- (Mentale) ondersteuning bij het indienen van de aanvraag voor hulp van de gemeente en meegaan naar afspraken;
- Mogelijkheden onderzoeken voor inkomensverruiming en/of kostenbesparing;
- Bekijken of de inwoner gebruik maakt van alle voorzieningen waar die recht op heeft.

Voor het op orde brengen en aanvragen van inkomen verhogende voorzieningen kunnen gemeenten en vrijwilligers verschillende instrumenten of voorzieningen inzetten. Gemeenten hebben de ruimte om zelf een keuze te maken tussen deze instrumenten.

Een voorbeeld van zo'n instrument is [De VoorzieningenWijzer](#), een aanpak in de vorm van verschillende online checks om te controleren of inwoners in aanmerking komen voor landelijke- en lokale toeslagen. Dit instrument is te gebruiken door inwoners, vrijwilligers en/of professionals. Bekijk ook de [handreiking 'De VoorzieningenWijzer' | VNG](#) die gemeenten handvatten biedt om af te wegen of en hoe De VoorzieningenWijzer van toegevoegde waarde is. De handreiking bevat ook een stappenplan voor gemeenten die aan de slag willen met de implementatie.

In de samenvatting van het proefschrift 'Als de financiën op orde zijn, heb je meer rust'<sup>13</sup> zijn de rol en effectiviteit van de inzet van vrijwilligers uitgebreid beschreven bij de ondersteuning van inwoners bij het op orde krijgen van de thuisadministratie.

Daarnaast geeft het onderzoek 'Vrijwilligers in de schuldhulpverlening' van Saxion<sup>14</sup> veel informatie over bredere effectieve ondersteuning van vrijwilligers, ook tijdens het schuldhulpverleningstraject.

Samen Erop Vooruit is een actieprogramma dat kennis en hulpmiddelen verstrekt aan vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties, met het doel meer mensen met financiële zorgen te helpen. In augustus 2024 hadden 98 gemeenten samen 164 inlooppunten voor inwoners met financiële zorgen en andere vragen. Op deze manier komen inwoners met mogelijke schulden vroeg in beeld. Op de website van [Samen Erop Vooruit](#) staan alle inlooplekken, hulpmiddelen (tooling) en verschillende ervaringsverhalen.

### ***Een buddy tijdens het schuldhulpverleningstraject***

Het schuldhulpverleningstraject vraagt veel van inwoners. Een buddy kan tijdens deze periode financieel meekijken, helpen bij het aanvragen van regelingen en voorzieningen, meegaan naar gesprekken, motiveren, financieel gezond gedrag stimuleren of helpen bestendigen, gesprekspartner zijn en de benodigde stukken verzamelen in geval van hercontrole.

### ***Financiële begeleiding en flankerende hulp***

Het begeleidingstraject van de gemeente bestaat uit ondersteunende begeleiding, financiële begeleiding en begeleiding door flankerende hulp. In het Plan van aanpak schuldhulpverlening (onderdeel van de toelatingsbeschikking schuldhulpverlening) staat dat begeleiding gaat plaatsvinden en welke vormen van begeleiding hiervoor worden ingezet (begeleiding door flankerende hulp, financiële begeleiding zoals budgetbeheer, beschermingsbewind, budgetbegeleiding en/of budgetcoaching). In een begeleidingsplan staat ook hoe de begeleiding wordt uitgevoerd en op welke thema's, vaardigheden, kennis en competenties ze zich richt. Meer informatie over het begeleiden van inwoners staat in de '[handreiking begeleiding | VNG](#)'.

Gemeenten kunnen vrijwilligers onderdeel laten zijn van het begeleidingstraject. Daarbij is van belang dat u vooraf bepaalt wie wat doet en welke competenties en vaardigheden professionals en vrijwilligers hiervoor nodig hebben. Beschrijf vooraf op welke competenties en vaardigheden van inwoners u een vrijwilliger wilt inzetten. Zo is een competentie als 'administratie bijhouden' mogelijk passender voor een vrijwilliger om te begeleiden dan de competentie 'vooruitkijken'.

### ***Nazorg***

In deze laatste fase van het schuldhulpverleningstraject en begeleidingstraject ('nazorg') staat de inwoner er binnenkort weer alleen voor. Veel mensen zijn dan nog onzeker en kunnen wel wat extra hulp gebruiken om meer vertrouwen in zichzelf te krijgen. Gemeenten hebben een breed palet aan ondersteuningsmogelijkheden tot hun beschikking in de nazorgfase, dat nieuwe schulden helpt voorkomen en de financiële zelfredzaamheid van inwoners doet groeien.

---

<sup>13</sup> [Samenvatting proefschrift 'Als de financiën op orde zijn, heb je meer rust.'](#)

<sup>14</sup> [Vrijwilligers in de schuldhulpverlening | Saxion](#)

Ondersteuning die vrijwilligers als onderdeel van de begeleiding kunnen bieden in deze fase:

- Betrokken blijven als buddy;
- Maandelijks meekijken met de financiën;
- Cursussen, spaarkringen, lotgenotencontact of zelfhulpgroepen faciliteren.










Er zijn diverse vormen van ondersteuning beschikbaar om het risico op (nieuwe) schulden te verkleinen en de financiële zelfredzaamheid te vergroten. Daar valt ook [Plinkr Nazorg](#) onder: een coachingsmethode die onderdeel kan zijn van het begeleidingstraject, tijdens en na schuldhulpverlenings- en/of budgetbeheertraject, een bewindvoeringstraject of een preventieve ondersteuningsvraag. Bekijk ook de [handreiking Plinkr Nazorg | VNG](#). Plinkr adviseert de coachende rol te laten vervullen door professionals. Wel is het mogelijk om met een combinatie van professionals en vrijwilligers te werken, afhankelijk van de gemeentelijke inrichting en wensen.

Meer informatie over het begeleidingstraject, financieel begeleiden, begeleiding door flankerende hulp en de nazorgfase is te vinden in de [handreiking 'Begeleiding | VNG'](#).

Schuldhulpmaatje Den Haag publiceerde in juni 2024 een mooi voorbeeld uit de praktijk, genaamd 'Zorgen voor en om nazorg: wat is de balans na de pilot?'<sup>15</sup>.

### Fases, rollen en taken

Gecombineerd zien de verschillende fases en rollen/taken er als volgt uit:

|  <b>INZET VAN VRIJWILLIGERS</b><br>BIJ FINANCIËLE ZORGEN / SCHULDEN |   | PRAKTISCHE STEUN<br>• OVERZICHT<br>• INZICHT<br>• STABILISEREN | MENTALE STEUN<br>• STIMULEREN & AANMOEDIGEN<br>• MORELE ONDERSTEUNING | BEVORDEREN GEDRAGS-VERANDERING<br>• HOUDING<br>• VAARDIGHEDEN<br>- FIN-ADM.<br>- OVERIG | BELANGEN-BEHARTIGING<br>• BEMIDDELEN & BELANGEN BEHARTIGEN |
|--|---|--|---|---|--|
| <b>VOOR &amp; TIJDENS AANMELDING SHV</b>   |   |  |   |   |  |
|   | PREVENTIE   | ●  | ●   | ●   | ●  |
|   | STIMULEREN AANMELDEN BIJ GEMEENTE                                       | ○  | ●   | ○   | ○  |
|   | ONDERSTEUNEN BIJ INDIENEN AANVRAAG, MEE NAAR 1 <sup>e</sup> GESPREK     | ●  | ●   | ●   | ●  |
| <b>TIJDENS SHV</b>   |   |  |   |   |  |
|   | ADMINISTRATIE OP ORDE   | ●  | ●   | ●   | ●  |
|   | BUDDY / MAATJE BIJ BEGELEIDING SHV                                      | ●  | ●   | ●   | ●  |
|   | BIJ HERCONTROLE SCHULDBEMIDDELING / WSNP: HELPEN MET VERZAMELEN STUKKEN | ●  | ●   | ○   | ○  |
| <b>TIJDENS BEGELEIDINGSTRAJECT</b>   |   |  |   |   |  |
|   | AANVULLEND OP PROFESSIONAL (MITS GOEDE TAAKVERDELING)                   | ●  | ●   | ●   | ○  |
| <b>NAZORG</b>  |   |  |   |   |  |
|   | BUDDY / MAATJE VOOR PERIODIEK MEEKIJKEN                                 | ●  | ●   | ●   | ●  |

Figuur 4: fases, rollen en taken

<sup>15</sup> [Zorgen voor en om nazorg: wat is de balans na de pilot? | Schuldhulpmaatje Den Haag](#)

### **Specifieke doelgroepen**

Het bedienen van verschillende doelgroepen is onderdeel van de basisdienstverlening schuldhulpverlening. Op 21 maart 2024 zetten het toenmalig kabinet, de VNG, de NVVK en Divosa hun handtekening onder een gezamenlijk plan om de schuldhulpverlening in Nederland verder te versterken. Het plan '[Basisdienstverlening Schuldhulpverlening](#)' leidt tot een hulpaanbod dat toegankelijker is en in iedere gemeente bestaat uit minimaal dezelfde elementen. Zodat alle schuldhulpverlenings-organisaties en gemeenten de basisdienstverlening schuldhulpverlening invoeren. Eén van die elementen is het '[hulpaanbod per doelgroep](#)'.

Met een helder beeld van de doelgroepen in uw gemeente en inzicht in de actuele thema's binnen de schuldhulpverlening, kunt u gericht werken aan passende ondersteuning voor alle inwoners – in elke fase van het traject.

Door de expertise van vrijwilligersorganisaties te benutten, die zich richten op specifieke taken of doelgroepen, ontstaat een breed en goed afgestemd ondersteuningsaanbod. Zo versterken we elkaar en zorgen we samen voor een inclusieve en effectieve aanpak. We lichten hieronder een aantal doelgroepen toe.

### **Ondernemers**

Alle ondernemers die persoonlijk aansprakelijk zijn voor de schulden van hun onderneming kunnen een aanvraag doen voor schuldhulpverlening. Niet alle ondernemers weten dit en niet alle gemeenten weten goed hoe zij ondernemers met financiële zorgen moeten bereiken. Ondernemers vragen ook niet snel om hulp, omdat zij gewend zijn alles zelf te regelen.

De routekaart Financiële Zorgen van de VNG heeft een spoor speciaal over ondernemers. Daarin staat onder andere dat het helpt om samen te werken met ervaringsdeskundigen of adviseurs met ondernemerservaring.

Meerdere gemeenten werken samen met een (vrijwilligers)organisatie zoals [Over Rood](#) en/of het [Ondernemersklankbord](#). Sommige hebben een samenwerkingsverband met ondernemers uit de regio. Zie ook de [handreiking Ondernemers uit de financiële zorgen | VNG](#).

De gemeente Alphen aan den Rijn werkt samen met het Ondernemersklankbord (OKB). De vrijwilligers van OKB behartigen de belangen van de ondernemers en motiveren hen bij tegenslag of belemmeringen. Zij spelen indien gewenst een rol bij conflicten met leveranciers of zakelijk verhuurders en bij juridische kwesties. Zij hebben contact met schuldeisers en adviseren of ondersteunen bij de voortgang of afronding van een bedrijf.

De samenwerking tussen het OKB en de gemeente bestaat al jaren en is alleen maar intensiever geworden. Elk kwartaal wordt ze geëvalueerd. OKB biedt expertise en ervaringen die de gemeente zelf niet in huis had op het gebied van mkb, bankwezen en bv's. Het allerbelangrijkste is dat de vrijwilligers de taal van de doelgroep spreken. Deze samenwerking ondersteunt ondernemers optimaal, waarbij alle partijen doen waar ze in uitblinken zonder op elkaars stoel te gaan zitten.

### **Jongeren**

Jongeren in de leeftijd van 16 tot 27 jaar hebben vaak onvoldoende zicht op hun inkomsten en uitgaven en zijn onvoldoende weerbaar tegen de vele verleidingen van het (digitale) leven. Denk aan online shoppen, 'peer pressure' (sociale druk), gokken, en kopen op afbetaling. Het is

belangrijk dat u jongeren met financiële zorgen en/of schulden bereikt en ondersteunt op een manier die bij hen aansluit. Dat houdt onder andere in dat zij zich aangesproken voelen en zich herkennen in de ondersteuning van gemeenten, en dat gemeenten de juiste interventies bieden om hen op weg te helpen.

Op veel plekken worden vrijwilligers ingezet die de taal spreken van deze doelgroep en de weg kennen naar de gemeente. Hulp bestaat vaak uit intensieve een-op-een-begeleiding, online begeleiding of een combinatie hiervan. De vrijwilligers leren de jongeren met geld omgaan, schulden voorkomen en financieel zelfredzaam worden. [De routekaart Financiële Zorgen | VNG](#) heeft een spoor speciaal over jongeren. Zie voor meer informatie ook de [handreiking Jongeren uit de financiële zorgen | VNG](#).

De interventie 'Get a grip' van de gemeente Almere is gesubsidieerd vanuit preventiegelden. Vrijwilligers ondersteunen jongeren tussen de 16 en 27 jaar met vragen over geldzaken, administratie en schulden. Almere werkt hierin samen met budgetcoaches van het ROC, welzijnsorganisatie De Schoor, jongerencoaches Learn2Work en de vrijwilligers van Humanitas die de coördinatie doen. Tijdens gastlessen op school stellen jongeren vragen en krijgen zij tips. Na afloop krijgen zij een-op-een-gesprekken over hun individuele behoeften en wensen.

De vrijwilligers werken heel laagdrempelig. Zij spreken de taal van de jongeren, weten wat zij nodig hebben, en gaan naar hen toe. Learn2Work werkt met een handboek en een gedragscode. Zij zien dat veel jongeren mentale klachten hebben als gevolg van financiële problemen. Ondersteuning maakt dan echt het verschil in het leerwerktraject dat zij met de jongere doorlopen.

De gemeente Almere informeert Humanitas eens per jaar over schuldhelpverlening en inkomensondersteunende voorzieningen, en praat met de vrijwilligers over zaken als taak- en rolverdeling. Op die manier wordt de samenwerking doorlopend geoptimaliseerd. Voor ondersteuning aan kinderen van gedupeerden van het toeslagenschandaal is aanvullende subsidie beschikbaar.

### ***Interculturele hulpvragers***

Het bereiken van inwoners met een interculturele achtergrond die geldzorgen of schulden hebben, is voor veel gemeenten een uitdaging. Vrijwilligers met eenzelfde achtergrond sluiten vaak veel makkelijker aan bij de leefwereld van interculturele hulpvragers. Zij dragen op een laagdrempelige manier bij aan het verminderen of wegnemen van wantrouwen en schaamte.

De Stichting Ocan houdt zich bezig met projecten en activiteiten gericht op positieverbetering van Caribische Nederlanders en aanverwante doelgroepen in Nederland en komt op voor hun belangen en rechten. In de gemeente Zoetermeer zetten vrijwilligers van de stichting zich in op [de inlooppunten](#) om inwoners van de gemeente (onder andere) door te verwijzen naar schuldhelpverlening of een potjescheck te doen.

### ***(Ex-)gedetineerden***

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het voorkomen en oplossen van schulden bij haar inwoners, dus ook bij (ex-)gedetineerden die terugkeren binnen de gemeentegrenzen. Voor hen zijn geen kant-en-klare oplossingen, terwijl deze doelgroep juist baat heeft bij hulp. Onderzoek van de hogeschool Utrecht toont aan dat de hele samenleving baat heeft bij de ondersteuning en

schuldhulp bij reclasseringscliënten. Ex-gedetineerden zonder schulden hebben een veel kleinere kans op terugval<sup>16</sup>.

Het project 'Een nieuwe start' in de gemeente Amsterdam is voortgekomen uit gesprekken tussen diverse partijen, waaronder Dienst Justitiële Inrichtingen, de VNG en het ministerie van SZW, en het Buiten-Re-Integratie Centrum (Buiten-RIC). Ex-gedetineerden met schulden verdwijnen vaak in de anonimiteit. Ze zoeken geen hulp meer en glijden verder af in het leven dat ze voorheen hadden. Bij buiten-RIC houden getrainde vrijwilligers hen in beeld en zorgen voor toeleiding naar zorg en ondersteuning, waaronder schuldhulpverlening.

Buiten-RIC heeft een groot netwerk van gevangenen, reclassering en ambtenaren. Maatjes in de gevangenis en daarbuiten begeleiden de kwetsbare overgang 'van binnen naar buiten' zo goed mogelijk.

## 3.2. Visie op samenwerken met vrijwilligers

Een uitgangspunt van deze handreiking is dat u als gemeente de regie heeft in de samenwerking met vrijwilligers(organisaties). Dat betekent niet dat u alles alleen bepaalt, u gaat immers samenwerken met anderen. U bent wel de aanjager, degene die actief de samenwerking faciliteert en het initiatief neemt in het zo goed mogelijk functioneren van de lokale schuldenketen. Dit is een doorlopende taak; het vraagt permanente inzet om alle organisaties blijvend te motiveren en samen af te stemmen voor een optimale ondersteuning van inwoners.

### 3.2.1. Werken vanuit een gezamenlijke doelstelling

Het is belangrijk dat helder is wie welke rol en verantwoordelijkheid heeft en hoe de verschillende organisaties zich tot elkaar verhouden (en wat hun eigenheid is). Vanuit een duidelijke gemeentelijke visie op samenwerking in de lokale schuldenketen vult u deze rollen en verantwoordelijkheden verder in samen met de vrijwilligers(organisaties). De wensen en behoeften van inwoners vormen de basis. In een sterke samenwerking stellen organisaties de inwoners centraal en niet hun eigen belangen.

Tegelijkertijd is het belangrijk dat organisaties hun eigen aanpak (en profiel) behouden, zodat zij daarvanuit passende ondersteuning bieden en verschillende inwoners aanspreken. Dit vraagt van alle organisaties veel betrokkenheid en soms ook de bereidheid om 'over de eigen schaduw' heen te stappen als dit bijdraagt aan de gezamenlijke doelstelling.

De gemeente initieert de samenwerking met vrijwilligers(organisaties). Zij is immers wettelijk verantwoordelijk voor het bieden van goede schuldhulpverlening en vrijwilligers(organisaties) hebben daar een rol in. Als de samenwerking eenmaal is vormgegeven gaat het aanjagen van de samenwerking over in procesbewaking en bijsturen waar nodig. De gemeentelijke visie op de inzet van vrijwilligers en de fase in de samenwerking bepalen op welk moment de gemeente een bepaalde rol heeft.

---

<sup>16</sup> [Mea Culpa, de complexiteit van financiële problematiek onder reclasseringscliënten, G. van Beek | Hogeschool Utrecht](#)

### **3.2.2. De rol van de gemeente**

Gemeenten hebben verschillende rollen in de samenwerking met vrijwilligersorganisaties. Zo is de gemeente initiator/aanjager bij het inrichten van de samenwerking met vrijwilligersorganisaties. Zij is immers verantwoordelijk voor het bieden van goede schuldhulpverlening en vrijwilligersorganisaties vervullen een rol in dat proces. Als de samenwerking eenmaal is vormgegeven gaat het aanjagen over in regie om het proces te bewaken en bij te sturen waar nodig. Welke rol de gemeente op welk moment heeft, wordt bepaald door de gemeentelijke visie op de inzet van vrijwilligersorganisaties en de fase waarin samenwerking met vrijwilligersorganisaties zich bevindt.

#### **De gemeente als initiator/aanjager**

Omdat de uitvoering van schuldhulpverlening een primaire en wettelijke taak is van gemeenten, ligt het voor de hand dat zij het voortouw nemen bij de ontwikkeling van de lokale schuldenketen en een optimale samenwerking. Gemeenten stellen in hun beleidsplan vast welke doelen zij willen bereiken en hoe zij dat gaan doen. Hierbij houden ze rekening met de lokale situatie. Ook volgen zij de (landelijke) ontwikkelingen in het vakgebied, zoals kabinetsbeleid, landelijke aanpakken en onderzoeken of relevante ontwikkelingen op het gebied van wetgeving.

De wijze waarop gemeenten dit aanpakken is verschillend. In de rol van initiator/aanjager gaan gemeenten actief aan de slag om alle partijen te vinden en bij elkaar te brengen (stap 2), en nemen zij het initiatief om de lokale schuldenketen zo goed mogelijk te laten functioneren.

#### **De gemeente als regisseur**

In de rol van regisseur of regievoerder zorgen gemeenten voor de (door)ontwikkeling van de lokale schuldenketen, de ervaringsuitwisseling en een gestructureerde evaluatie. Met deze elementen raken de betrokken organisaties in de lokale schuldenketen steeds beter op elkaar ingespeeld.

De rol van regisseur vraagt dat u alle lokaal werkende vrijwilligersorganisaties in beeld heeft en afspraken heeft over hun inzet bij de ondersteuning aan inwoners. Dat betekent niet direct dat u met alle organisaties afspraken maakt. Misschien is het niet mogelijk of haalbaar omdat organisaties dezelfde ondersteuning bieden of dat hun aanpak en visie niet matchen met die van de gemeente. Of omdat schuldhulp niet de kern is van hun dienstverlening en zij zelf geen behoefte hebben. Desondanks is het goed om van elkaar te weten wat elke organisatie te bieden heeft en op welke momenten doorverwijzen wenselijk is. De gemeente blijft in de rol van regisseur doorlopend in contact met de vrijwilligersorganisaties, zorgt voor verbinding met en tussen de organisaties en zorgt voor evaluatie en waar nodig bijstelling.

#### **De gemeente als facilitator**

Deze rol gaat over het organiseren van randvoorwaarden die van belang zijn voor de ondersteuning aan inwoners. Dit zijn zaken als kennisoverdracht en ervaringsuitwisseling organiseren, training en opleiding bieden of ruimte beschikbaar stellen voor bijeenkomsten van de lokale schuldenketen. De facilitator zorgt voor een soepel lopend proces en korte communicatielijnen bij de overdracht van inwoners.

In Zwolle hebben vier verschillende vrijwilligersorganisaties zich verbonden in het samenwerkingsverband Op orde. Het doel is één centraal aanmeldpunt voor hulp en advies bij thuisadministratie; één loket voor inwoners. De vier organisaties werken vanuit de eigen intrinsieke waarden met hetzelfde ICT-systeem. Het maakt niet uit of inwoners zich bij het centrale loket melden of bij een van de vier organisaties, iedereen heeft toegang tot dezelfde informatie.

De gemeente Zwolle subsidieert het samenwerkingsverband en niet de vier vrijwilligersorganisaties. Hun [website Op Orde Zwolle](#) geeft informatie over spreekuren, ondersteuning en aanmelding. Zij hebben goede samenwerkingsafspraken en wijze ook verwijzen over en weer goed door. Binnen het samenwerkingsverband zijn ongeveer 180 vrijwilligers actief op de thuisadministratie. De gemeente Zwolle heeft de regie en draagt zorg voor gestructureerd overleg en afstemming. Daarnaast faciliteert zij kennisdeling, opleiding en voorlichting.

### 3.2.3. Elkaar versterken

Iedere vrijwilligersorganisatie heeft haar eigen kwaliteiten en expertises en soms ook haar eigen doelgroepen. Idealiter vullen zij elkaar aan en versterken zij elkaar.

In het versterken van elkaars kwaliteiten zijn onderstaande punten van belang:

- Investeer vanaf de start in vertrouwen, respect en communicatie;
- Benut de kennis en expertise in het netwerk;
- Zorg voor zorgvuldige doorverwijzing naar de afdeling schuldhulpverlening;
- Maak ruimte voor kritische feedback bij onduidelijkheden of als ondersteuning vastloopt (liefst daarvoor);
- Blijf elkaar vragen stellen en om elkaar beter te leren kennen;
- Behoud aandacht voor de gezamenlijke doelstelling: het optimaal ondersteunen van inwoners;
- Leer van fouten en sta open voor opbouwende kritiek;
- Sta open voor complimenten en deel ze ruimhartig uit. Beloon vrijwilligers met positieve aandacht.
- Door elkaar tijdens het proces van vormgeven/versterken te helpen en ieders kracht te (h)erkennen groeit het vertrouwen in elkaar en zal de communicatie goed verlopen.

In de Gemeente Oldambt heeft 'elkaar versterken' doorlopend aandacht:

'Regel dat de afspraken duidelijk zijn, wie waar verantwoordelijk voor is. Houd elkaar op de hoogte, kom bij elkaar over de vloer, weet van elkaar en respecteer elkaar. Praat over versterken.' Gemeente Oldambt heeft 'elkaar versterken' doorlopen aandacht.

## 4. Stap 2, een gezamenlijk gedragen visie

Nadat de gemeente in stap 1 haar visie op inwoners en op vrijwilligers(organisaties) zelf heeft vastgelegd is het tijd om te komen tot een gezamenlijk gedragen visie.

In dit hoofdstuk vindt u een aantal bouwstenen om te komen tot een visie op schuldhulpverlening die gedragen wordt door uw gemeente en de vrijwilligers(organisaties). Daarmee maakt u indien gewenst een actieplan of herijkt u een bestaand plan. De bouwstenen zijn:

- Overzicht van de organisaties die ondersteuning bieden aan inwoners met financiële zorgen, welke organisaties bij de lokale schuldenketen horen en wat de relaties zijn onderling;
- Analyseren van het hulpaanbod, wat is aanwezig, wat overlapt en wat ontbreekt;
- Op één lijn komen vanuit de eerder geformuleerde visie en met ruimte voor de ideeën, ervaringen en visie van vrijwilligersorganisaties en signalen van inwoners;
- Een gezamenlijk gedragen visie met gezamenlijke doelstellingen;
- Een actieplan met rollen en taken, dat leidt tot een hulpaanbod in uw gemeente dat aansluit bij de gezamenlijke visie.



Figuur 5: Gezamenlijk gedragen visie

### 4.1. Inventariseren en uitwisselen

Een krachtige lokale schuldenketen vraagt van gemeenten en vrijwilligers(organisaties) dat zij werken vanuit een gezamenlijke doelstelling: het optimaal ondersteunen van inwoners. Inwoners verschillen echter in wie ze zijn en waar hun behoefte aan ondersteuning en hulp zit. De kracht van de samenwerking zit in het behoud van eigenheid. Organisaties vullen elkaar zoveel mogelijk aan, zodat zij zo veel mogelijk inwoners bedienen.

Sommige vrijwilligers(organisaties) bieden ondersteuning op meerdere levensgebieden voor alle inwoners en in verschillende fases van schuldhulpverlening. Soms zijn ze actief op een specifiek onderdeel of voor een bepaalde doelgroep. Sommige werken lokaal, andere regionaal en landelijk. Sommige zijn onderdeel van een maatschappelijke organisatie die met professionals en met vrijwilligers werkt. Het kan ook dat schuldhulp slechts een onderdeel is van wat een organisatie doet. De mate waarin organisaties aan de slag gaan met schulden varieert daardoor. Soms gaat de vrijwilliger ook proactief het gesprek aan over financiële zorgen. In andere situaties zijn vrijwilligers daar meer terughoudend in. Daar staat de vertrouwensband voorop en dat gesprek wordt pas gevoerd wanneer een inwoner daar zelf behoefte aan heeft

Vrijwilligers zijn uiteraard ook allemaal verschillend. In persoonlijkheid, in achtergrond, in ervaring en motivatie om zich in te zetten voor het werk dat ze doen. Sommigen gaan proactief het gesprek aan over financiële zorgen, anderen zijn terughoudender. Zij wachten liever tot er een vertrouwensband is. Sommigen doen het werk omdat zij een maatschappelijke bijdrage willen

leveren, anderen zijn ervaringsdeskundig<sup>17</sup> en weten wat inwoners doormaken. Wat al deze vrijwilligers bindt is dat zij zich belangeloos inzetten zodat een ander uit de financiële zorgen of problematische schulden komt.

Er zijn ook verschillen in de financiering. Sommige organisaties krijgen subsidies van de gemeente, de provincie of het rijk en/of van fondsen en donaties. Zonder gemeentelijke financiering is er geen juridische binding. Deze organisaties werken grotendeels zelfstandig en bepalen zelf welke ondersteuning zij bieden aan welke inwoners. Hun werk is niet altijd zichtbaar en sluit mogelijk minder goed aan op gemeentelijke dienstverleningsprocessen. Tegelijkertijd is het waardevol om te weten dat deze organisaties actief zijn, welke rol zij hebben en welke inwoners zij bereiken. Andersom is het voor hen belangrijk om te weten welke mogelijkheden de gemeente biedt en hoe zij daarnaar doorverwijzen. In [hoofdstuk 5](#) vindt u meer informatie over financiën, taken en plichten.

#### **4.1.1. Inventariseren lokale schuldenketen**

In iedere gemeente ziet de lokale schuldenketen er anders uit en varieert de manier van samenwerken. Dat komt onder andere door de grote hoeveelheid organisaties die zich bezighouden met schuldenproblematiek. Maar ook omdat sommige gemeenten (op onderdelen) samenwerken in de regio, al dan niet met regionale (vrijwilligers)organisaties. Daarnaast hebben financiële keuzes en mogelijkheden, lokale maatschappelijke problematiek en politieke keuzes invloed op de inrichting van de lokale schuldenketen.

Om te bepalen wie onderdeel is van de lokale schuldenketen en wie niet, analyseert u eerst wat de specifieke kracht is van de verschillende vrijwilligers(organisaties), hoe zij het beste kunnen bijdragen en of en hoe de verschillende organisaties op elkaar aansluiten. Wanneer u bij elkaar aan tafel zit ontstaat een gedetailleerder beeld van wie elkaar aanvullen in de keten, waar overlap zit en wat nog ontbreekt.

De samenwerking in de gemeentelijke schuldenketen kent verschillende vormen:

- Een centrale aansturing van de gecontracteerde welzijnsorganisatie(s);
- Een gedeeltelijke centrale aansturing van vrijwilligersorganisaties waarmee de gemeente een financiële (subsidie) relatie heeft;
- Min of meer autonoom werkende vrijwilligersorganisaties (zie toelichting hieronder) die geen of weinig binding en/of contact hebben met de gemeentelijke organisatie;
- Een combinatie van bovenstaande.

Voor min of meer autonoom werkende organisaties die geen financiële ondersteuning van de gemeente ontvangen, geldt dat zij zelf bepalen welke ondersteuning zij bieden aan welke inwoners. Deze ondersteuning is soms niet zichtbaar en sluit niet altijd aan op gemeentelijke dienstverleningsprocessen. Tegelijkertijd is het belangrijk te weten dat deze organisaties actief zijn, wat hun rol is en welke inwoners zij bereiken. Wellicht hebben zij contact met inwoners die u als gemeente moeilijk bereikt. Voor hen is het belangrijk om te weten wat het schuldaanbod is van de gemeente en hoe zij inwoners doorverwijzen naar uw afdeling schuldhulpverlening.

Zorg dat u eerst een globaal overzicht heeft van welke vrijwilligers(organisaties) actief zijn in uw gemeente. Zodra u de vrijwilligersorganisaties in uw gemeente in beeld heeft, kunt u met hen in

---

<sup>17</sup> [Handreiking 'Werken met ervaring als bron van kennis' | VNG](#)

gesprek over hun visie op de ondersteuning aan inwoners met schulden en hun rol in de schuldenketen.

#### **4.1.2. In gesprek met de keten**

In deze fase ontdekt u waar het werk van vrijwilligers(organisaties) overlapt en waar nog gaten zitten in het schulphulpaanbod in uw gemeente. In het algemeen is het makkelijker om organisaties te vinden voor extra (nieuwe) taken dan om organisaties taken te laten afstoten. Zeker als daar een financiële vergoeding tegenover staat. Bij overlap kan het helpend zijn om samen te verkennen wat de unieke kenmerken zijn van de verschillende organisaties. Wellicht behoudt iedereen een eigen rol in de samenwerking, misschien is men bereid de dienstverlening aan te passen. Blijf hierbij denken en werken vanuit de behoeften van de inwoners (doelgroepen) in uw gemeente.

Vragen om te beantwoorden wanneer u inventariseert welke organisaties actief zijn en welke werkzaamheden zij verrichten:

- Welke samenwerkingen zijn er nu al?
- Wat loopt goed en wat kan beter?
- In geval van overlap, welke unieke kenmerken hebben de verschillende organisaties waardoor ieder een eigen rol behoudt in de samenwerking?
- Welke ondersteuning bieden we nu met elkaar en wat missen we daarin nog?
- Welke ondersteuning wordt door meerdere organisaties aangeboden en waar kan de dienstverlening worden aangepast?

Als gemeente heeft u de regie over het aanbod schuldhulpverlening in uw gemeente. Dat is niet hetzelfde als uw visie opleggen aan de vrijwilligers(organisaties). Een gezamenlijk gedragen visie verlangt dat betrokkenen zich gehoord voelen en zich herkennen in de uiteindelijke gezamenlijke visie. De manier waarop u de visie deelt hangt uiteraard af van zaken zoals de grootte van het lokale speelveld, uw eigen netwerk en het aantal vrijwilligers(organisaties) actief in uw gemeente. Kies voor een gezamenlijke bijeenkomst, een serie individuele gesprekken, een hackathon, een online consultatie of een combinatie.

#### **4.1.3. Ophalen van input**

Vrijwilligers zijn de 'ogen en oren' in de wijk en spreken inwoners vaak vroeg in het schuldhulptraject. De signalen die zij opvangen en hun eigen ervaringen vormen essentiële en waardevolle input. Het is waardevol om naast hun visie op schuldhulpverlening ook hun visie op de lokale schuldenketen en op het samenwerken met de gemeente te bespreken.

Op basis van alle input vult u de gemeentelijke visie aan. U heeft nu de gezamenlijke visie die de kapstok is voor alle doelen en afspraken, die u vanaf hier maakt. De visie wordt met alle betrokkenen gedeeld, en vormt de basis voor de volgende stappen.

## **4.2. Op één lijn komen**

Wanneer de visie van de gemeente gedeeld is, en de input vanuit de vrijwilligers(organisaties) is verzameld, wordt de gezamenlijke visie geformuleerd, en op basis daarvan een actieplan gemaakt om de samenwerking concreet vorm te geven.

#### **4.2.1. Een gezamenlijk gedragen visie**

Op basis van de input uit de vorige stap wordt de visie, waar nodig, aangepast of aangevuld. De gezamenlijke visie is de kapstok waaraan alle doelen en afspraken, die vanaf hier zijn gemaakt,

worden opgehangen en getoetst. De gezamenlijk gedragen visie vormt het vertrekpunt voor de samenwerking: wie neemt welke rol op zich en welke afspraken horen daarbij?

#### **4.2.2. De visie als concreet uitgangspunt**

Wanneer er een gezamenlijk gedragen visie ligt, dient deze als concreet uitgangspunt voor de verdere invulling van de samenwerking. Dat vraagt om inzicht in de huidige situatie. Welke samenwerkingen zijn er nu al? Wat loopt goed? Wat kan beter? Zijn alle vrijwilligersorganisaties in beeld? Welke organisaties missen we nog, of kennen we niet? Welke ondersteuning bieden we nu met elkaar en wat missen we daarin nog? Welke ondersteuning wordt door meerdere organisaties geboden?

Met het beantwoorden van deze vragen wordt zichtbaar hoe de ondersteuning aan inwoners met financiële zorgen er in de volle breedte uitziet. Het is aan te raden dit beeld te toetsen met de huidige samenwerkingspartners en organisaties die niet eerder betrokken waren, zoals bijvoorbeeld cliëntenraden en vertegenwoordigers van inwoners. Herkennen zij zich in dit beeld? Wat ontbreekt er eventueel nog, en wat is niet goed weergegeven?

Vanuit het totaalbeeld van de huidige situatie kan worden gewerkt aan de vragen: Waar willen we in de samenwerking naartoe? Wat willen en kunnen we met elkaar aan inwoners bieden? Welke mogelijkheden hebben we met elkaar tot onze beschikking om dit ook daadwerkelijk te realiseren? Hoe doen we het nu? En wat kan er beter? Aan de hand van de uitkomsten kunnen gemeenten in gesprek gaan met vrijwilligers(organisaties) om te komen tot concrete samenwerkingsafspraken, met de gezamenlijke visie als uitgangspunt.

#### **4.2.3. Het actieplan voor de lokale schuldenketen**

U heeft als gemeente een visie op schuldhulpverlening in samenwerking met vrijwilligers(organisaties) die u deelt met de lokale schuldenketen. De verschillende doelgroepen en de vrijwilligers(organisaties) die hen ondersteunen zijn in beeld, inclusief de taken die zij uitvoeren in verschillende fasen van het schuldhulptraject. Nu is het tijd voor de vraag: hoe gaan we dit gezamenlijk uitvoeren?

Dit werkt u uit in een actieplan. Dit kan een allesomvattend plan zijn voor alle partijen in de lokale schuldenketen of een verzameling deelplannen voor de verschillende vrijwilligers(organisaties). Misschien werkt u met de ene partij intensiever samen met de andere, waarmee er alleen overdrachtmomenten zijn. Vervolgens beschrijft u samen met de vrijwilligers(organisaties) hoe u de samenwerking opzet, uitbreidt en/of optimaliseert. Welke elementen daarin voorkomen, leest u in hoofdstuk 5.

In de gemeente Almere bundelen meerdere vrijwilligers(organisaties) hun expertise. Humanitas, SchuldHulpMaatje, het Leger des Heils en de Organisatie Caribische Nederlanders (Ocan) zetten de inwoner centraal in hun samenwerking. Zij organiseren ze lokale inlooppunten en spreekuren voor mensen met financiële zorgen en bieden tools zoals de potjescheck. Dit doen zij onder andere in de bibliotheek. Van daaruit kijken zij welke hulp van welke organisatie een inwoner nodig heeft.

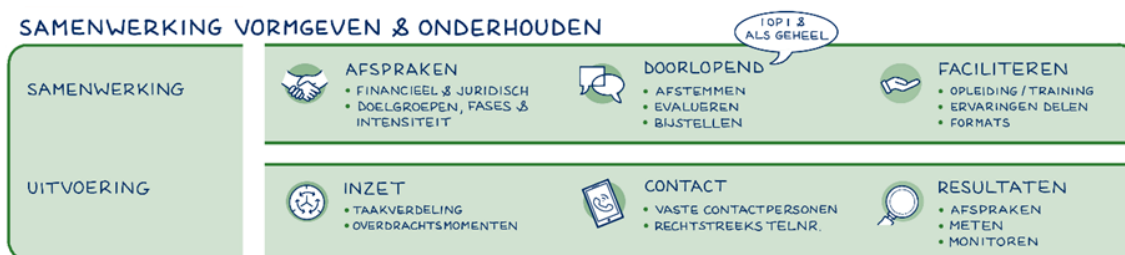
## 5. Stap 3, samenwerking inhoudelijk vormgeven en onderhouden

Voor de uitvoering van de gezamenlijk gedragen visie zijn afspraken en kaders nodig, zodat alle partijen weten welke rol en verantwoordelijkheden ze hebben. Daarnaast kent goede samenwerking ook een aantal randvoorwaarden die ondersteunen zonder te beknellen. Deze bieden ruimte voor maatwerk. De afspraken, randvoorwaarden en kaders worden vastgelegd, bijvoorbeeld in een convenant of overeenkomst. Organisaties bepalen zelf hoe zij het werk uitvoeren.

De volgende onderdelen komen aan bod:

- Juridische kaders;
- Financiële vergoedingen en de bijbehorende voorwaarden;
- Prestatieafspraken als die worden gemaakt en het monitoren daarvan;
- Verantwoordelijkheden van de betrokken partijen;
- Faciliteiten die de gemeente beschikbaar stelt (ruimte, opleidingen);
- Taakverdelingen en overdrachtsmomenten tussen de partijen;
- Communicatie (contactmoment, frequentie) tussen de partijen;
- Evaluatiemomenten (wat, wanneer en hoe).

De inzet van vrijwilligers en professionals is optimaal wanneer processen effectief zijn en mensen makkelijk kennis en expertise uitwisselen. Dit versnelt ook de toegang tot de gemeentelijke voorzieningen en vergroot het bereik van het hulpaanbod. Gemeenten hebben de regie over de structuur en de evaluatie van de processen.



Figuur 6: Samenwerking vormgeven en onderhouden

### 5.1. De samenwerking

De gezamenlijke visie en het actieplan liggen klaar. In deze laatste stap worden de concrete samenwerkingsafspraken gemaakt.

#### 5.1.1. Samenwerkingsafspraken

In stap 2 kwam een gezamenlijk gedragen visie tot stand; de basis van de samenwerking in de lokale schuldenketen. De volgende stap is het opstellen van gezamenlijke kaders en samenwerkingsafspraken. Die maken duidelijk wat de ruimte is waarbinnen organisaties hun rol vervullen, en wat op hoofdlijnen de taken en rollen, verantwoordelijkheden en verwachtingen zijn. Hoe het werk wordt uitgevoerd, is aan de organisaties zelf.

De gemeente Berg en Dal werkt samen met de Stichting SchuldHulpBuddy (SSHB). De stichting heeft een protocol waarin de taken en verantwoordelijkheden van vrijwilligers en inwoners beschreven staan. Ook de werkwijze en de afspraken tussen inwoners en vrijwilligers staan daarin. Het protocol wordt binnenkort herzien en geactualiseerd, maar is ook nu al een mooi voorbeeld van hoe kaders, taken, rollen en verantwoordelijkheden vastgelegd kunnen worden.

Bruikbare kaders houden rekening met de verschillen tussen gemeenten en vrijwilligersorganisaties, en laten ruimte voor maatwerk. Dat wil niet zeggen dat er geen sprake is van professioneel partnerschap, maar wel dat iedereen bewust is van de positie en (on)mogelijkheden van de partners.

Besef bij het maken van afspraken en kaders dat vrijwilligers geen beroepskrachten zijn en vanuit een andere motivatie werken. Zij zetten zichzelf belangeloos in en vinden het fijn om een ander te helpen, zonder dat zij vastzitten aan termijnen, wetten en regels. Dit is anders voor professionals, die aan bepaalde (wettelijke) eisen moeten voldoen. Tegelijkertijd geldt het aloude principe dat vrijwillig niet hetzelfde is als vrijblijvend. Stem kaders dus goed af op de rol die vrijwilligers(organisaties) hebben in het proces van schuldhulpverlening en evalueer regelmatig of de afspraken nog passen.

Enkele voorbeelden van verschillen tussen professionals en vrijwilligers:

- Gemeenten maken resultaat- of prestatieafspraken met vrijwilligers(organisaties), maar vrijwilligers hebben zelden dezelfde rapportagemogelijkheden als professionals. Bij het maken van afspraken is het waardevol te kijken naar wat wel meetbaar en te rapporteren is.
- Gemeenten stellen een beleidsplan vast dat zij regelmatig herzien. De inhoud kan gevolgen hebben voor vrijwilligers(organisaties) terwijl die niet betrokken zijn bij de besluitvorming. Het helpt om consequenties van wijzigingen in beleid cyclisch met hen te bespreken, bijvoorbeeld met een PDCA-cyclus.
- Professionals bij de gemeente zijn aan wet- en regelgeving gebonden. De werkdruk is vaak hoog, de capaciteit beperkt. Vrijwilligers(organisaties) hebben meer vrijheid en werken vanuit een andere motivatie dan die van een betaalde baan. Zij doen het werk vaak voor hun plezier. Als ze dat verliezen, haken ze af. Door daar rekening mee te houden en niet te overdragen blijft hun inzet duurzaam.

### **Verantwoordelijkheden, rechten en plichten**

Gemeenten maken afspraken over de minimale eisen die zij stellen aan vrijwilligersorganisaties. Bij een subsidie is dat opgenomen in de subsidiebeschikking. In andere gevallen staan de afspraken in een overeenkomst. Daarbij is het belangrijk verantwoordelijkheden te respecteren: bepaal samen wat noodzakelijk is, maak daarover onderlinge afspraken en laat de verantwoordelijkheid voor de verdere inrichting bij de vrijwilligersorganisaties zelf.

Verder zijn vrijwilligersovereenkomsten belangrijk, met daarin de taken, rechten en plichten van de vrijwilliger en van de vrijwilligersorganisatie<sup>18</sup>. Overweeg ook het laten tekenen van een geheimhoudingsverklaring en het aanvragen van een VOG, omdat vrijwilligers in schuldhulpverlening mensen in een kwetsbare positie ondersteunen.

---

<sup>18</sup> [Regels voor vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties | Vrijwilligerswerk | Rijksoverheid.nl](#)

De Wgs onderscheidt twee taken: toeleidingstaken en uitvoeringstaken.

### *1. Toeleidingstaak*

Wanneer een inwoner zich bij de gemeente meldt, of de gemeente via een vastelastenpartner een vroegsignaal ontvangt, onderzoekt de gemeente of, en zo ja, welke vorm van ondersteuning of begeleiding nodig is. Dit is juridisch gezien een wettelijke 'toeleidingstaak': de inwoner wordt toegeleid naar de meest passende vorm van hulp. De toeleidingstaak is een publiekrechtelijke taak. In de praktijk gaat het om de fase waarin de aanmelding en intake plaatsvinden en het Plan van aanpak wordt opgesteld. Soms wordt dit ook 'fase 1' genoemd. Zodra een toelatingsbeschikking, inclusief Plan van aanpak, is afgegeven, start de daadwerkelijke uitvoering, en eindigt de toeleidingstaak. In geval van vroegsignalering eindigt de toeleidingstaak zodra het vroegsignaal verwerkt is, het hulpaanbod door de inwoner geaccepteerd is en besloten is welke ondersteuning in het kader van de quick fix wordt ingezet, danwel wanneer er een beschikking in het kader van schuldhulpverlening is afgegeven.

Worden er in de samenwerking wettelijke toeleidingstaken van de gemeente uitbesteed (bijvoorbeeld het opvolgen van signalen in het kader van vroegsignalering)? Dan is het noodzakelijk om de vrijwilligersorganisatie te machtigen tot het uitvoeren van deze taken. Mandateren is niet van toepassing, omdat het nemen van besluiten geen taak is die uitbesteed wordt. Meer informatie over machtigen vindt u in de [handreiking schuldhulpverlening | VNG](#).

De gemeente blijft verwerkingsverantwoordelijk. Denk daarom daarnaast ook aan het afsluiten van een verwerkersovereenkomst met de vrijwilligersorganisatie in het kader van de AVG. De Informatiebeveiligingsdienst (IBD) van de VNG heeft een standaard verwerkersovereenkomsten voor gemeenten beschikbaar<sup>19</sup>.

### *2. Uitvoeringstaak*

De gemeente zorgt dat inwoners met (dreigende) schulden daadwerkelijk schuldhulpverlening ontvangen. Het is geen wettelijke eis om deze hulp zelf uit te voeren, maar de gemeente moet er wel voor zorgen dat de schuldhulpverlening in de gemeente wordt aangeboden. De uitvoeringstaak start wanneer de toeleidingstaak eindigt, en omvat dus alles wat in het kader van het Plan van aanpak aangeboden is. De uitvoeringstaak is een privaatrechtelijke taak. Denk bijvoorbeeld aan de stabilisatiefase, de schuldregeling, begeleiding en nazorg. Dit wordt ook wel de curatieve fase genoemd. Bij vroegsignalering gaat het om alle hulp die wordt ingezet in het kader van de 'quick fix'.

Als gemeenten vrijwilligers inzetten op uitvoeringstaken, volstaat een samenwerkingsovereenkomst en, indien van toepassing, een subsidieovereenkomst.

---

<sup>19</sup> [Handreiking 'Standaard verwerkersovereenkomst gemeenten' | IBD](#)

In de gemeente Pijnacker-Nootdorp hebben maatschappelijke organisaties en vrijwilligersorganisaties zich verenigd in het Netwerk Preventie, Schuldhulpverlening en Nazorg (NPSN). Voorzitter is Stichting Welzijn en Ondersteuning Pijnacker-Nootdorp (SWOP). Leden zijn onder andere Schuldhulpmaatje, Humanitas, de kerken, de bibliotheek en het jongerenwerk. Samen werken zij aan het bevorderen van de financiële zelfredzaamheid van de inwoners. Zij delen kennis, bespreken gezamenlijke casuïstiek en trekken samen op in de communicatie. Het netwerk zet zich in voor het doorbreken van het taboe op schulden, en ondersteunt inwoners zodat zij duurzaam schuldenvrij blijven.

Op hun website heeft SWOP een vacaturebank voor inwoners die vrijwilligerswerk willen doen en een overzicht van activiteiten voor wie op zoek is naar hulp en ondersteuning, onder andere bij financiële zorgen. SWOP werkt nauw samen met de gemeente en krijgt daar subsidie voor. Inmiddels is een krachtig lokaal netwerk ontstaan van professionals en vrijwilligers met dezelfde visie, die korte lijnen hebben met elkaar en verschillende beleidsterreinen verbinden.

De samenwerking is vastgelegd in subsidieafspraken en op uitvoeringsniveau vertaald naar werkafspraken. Deze worden jaarlijks geëvalueerd, samen met de andere netwerkleden. Hierdoor blijft de samenwerking verbeteren. De gemeente Pijnacker-Nootdorp heeft de regie en faciliteert waar nodig.

### Financiële kaders

Een financiële bijdrage helpt vrijwilligersorganisaties kwalitatief goed werk te verrichten, en draagt daarmee bij aan een sterke lokale schuldenketen. Vrijwilligersorganisaties hebben geen recht op een financiële bijdrage, maar gemeenten hebben wel de vrijheid om te bepalen of een bijdrage mogelijk is, wat de hoogte is en welke prestatie daar tegenover staat.

Over het algemeen verstrekken gemeenten financiële bijdragen voor training en coördinatie en als onkostenvergoeding voor vrijwilligers, meestal in de vorm van een subsidie<sup>20</sup>. De factsheet 'Subsidie zonder moeite'<sup>21</sup> van de ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), Economische Zaken (EZ) en de VNG gaat in op het sturen van maatschappelijke effecten met subsidies. De handreiking 'Subsidiëren of Inkopen'<sup>22</sup> van BZK (in samenwerking met de VNG) behandelt de vraag wanneer een overheidsuitgave als subsidie gekwalificeerd moet worden. Meer informatie staat op '[Vragen en antwoorden met betrekking tot subsidierecht](#)' | VNG'.

Vrijwilligersorganisaties, het is eerder genoemd, zijn geen professionele organisaties. Maar een gemeente en een vrijwilligersorganisatie gaan wel een professioneel partnerschap aan, met wederzijdse verantwoordelijkheden. Dit vraagt om een goed evenwicht. Het pamflet 'Passend financieren van vrijwilligersorganisaties door overheden'<sup>23</sup> gaat onder andere in op het verschil tussen een overheidsorganisatie en een maatschappelijke vrijwilligersorganisatie en biedt verschillende afwegingskaders voor prestatieafspraken en voor het financieren van vrijwilligerswerk. De Alliantie Vrijwillige Schuldhulp (AVS) schreef er de gids 'Effectief partnerschap' over<sup>24</sup>.

---

<sup>20</sup> [Handreiking 'Basisbeginselen subsidierecht'](#) | VNG

<sup>21</sup> [Factsheet Subsidie zonder moeite](#)

<sup>22</sup> [Handreiking 'Subsidiëren of inkopen'](#) | VNG

<sup>23</sup> [Pamflet 'Passend financieren van vrijwilligersorganisaties door overheden'](#)

<sup>24</sup> [Effectief Partnerschap](#) | Alliantie Vrijwillige Schuldhulp

### 5.1.2. Doorlopend afstemmen, evalueren en bijstellen

Een gestructueerd evaluatieproces helpt bij het delen van opgedane ervaringen en inzichten en die te benutten voor het bijsturen van de ondersteuning waar nodig. Door op vaste momenten te evalueren ontstaat een cyclus van afstemmen, leren en tijdig bijstellen. Een evaluatie toetst of de gemaakte afspraken werkbaar zijn en het gewenste resultaat opleveren.

Om dit proces goed te laten werken is een aantal randvoorwaarden belangrijk:

- Vertrouwen in elkaar;
- Een veilige omgeving waar iedereen vrijuit spreekt;
- Een omgeving waar fouten maken mag, zolang men daarvan leert;
- Respect voor elkaar, ook wanneer meningen sterk verschillen.

Een effectieve cyclus van afstemmen, evalueren en bijstellen vraagt inzet van alle betrokken organisaties en levert veel op. Het vertrouwen groeit, de samenwerking verdiept en de ondersteuning aan de inwoners verbetert.

### 5.1.3. Faciliteren

De gemeente is niet alleen aanjager en regisseur, maar heeft ook een faciliterende rol. Deze is nauw verwant aan de behoeften van de samenwerkingspartners ([zie § 2.4](#)). Denk aan:

- Organiseren van kennisoverdracht en ervaringsuitwisseling;
- Bieden van training en opleiding;
- Beschikbaar stellen van ruimte voor bijeenkomsten van de lokale schuldenketen;
- Verzorgen van een soepel lopend proces en korte communicatielijnen bij de overdracht van inwoners;
- Ontwikkelen en verzorgen van overdrachtsformulieren en/of overdrachtssystemen;
- Organiseren van periodieke bijeenkomsten;
- 'In het zonnetje' zetten van de vrijwilligers(organisaties) (belonen met aandacht).

De [Kennisbank van de stichting AVS](#) bevat een breed palet aan trainingen en opleidingen op allerlei mogelijke gebieden waar vrijwilligers mee te maken krijgen in de ondersteuning aan inwoners. Ook voor vrijwilligers die zelf een training willen verzorgen biedt de Kennisbank informatie, tips en tools. De Kennisbank heeft aanbod voor alle fases van het schuldhulpverleningstraject.

## 5.2. Afspraken in de uitvoering

De visie wordt gedragen door de samenwerkingspartners, die allemaal eigen taken en verantwoordelijkheden hebben. Ze bepalen zelf hoe zij de taken uitvoeren, maar hoe iedereen samenwerkt vraagt om duidelijkheid in verwachtingen en omgangsvormen. Als iedereen weet wat de sociale regels zijn, draagt dat bij aan een prettige en open werksfeer. Dat laatste is extra belangrijk voor mensen die vrijwillig hun tijd en energie steken in het ondersteunen van anderen. Geef hen de ruimte om het werk te doen op hun eigen manier, binnen de afgesproken kaders. In een goede werksfeer gaat samenwerken haast vanzelf. Investeren in de menselijke kant van samenwerken is een basis voor onderling vertrouwen.

### 5.2.1. Taakverdeling en overdrachtsmomenten

Ook voor vrijwilligers is het belangrijk om te weten hoe het hele traject van schuldhulpverlening eruitziet in hun gemeente, zodat zij beseffen waar zij zitten in het traject, wat hun verantwoordelijkheid is en wat de gemeente van hen verwacht.

Het is niet wenselijk dat vrijwilligers formele taken overnemen van de afdeling schuldhulpverlening, dus ergens is een moment waarop zij de inwoner overdragen. Soms moet dat met enige spoed.

Een zorgvuldige overdracht vraagt inzet van alle partijen. Vrijwilligers moeten weten wanneer overdragen verstandig is en wat daarvoor nodig is. Een gemeente moet duidelijk aangeven op welk moment overdracht wenselijk is en welke informatie zij dan nodig heeft. Zij moet goed bereikbaar zijn voor vrijwilligers die een inwoner aanmelden. Liefst niet via een algemeen telefoonnummer, maar via een vaste contactpersoon en een rechtstreeks nummer.

Maak ook afspraken over aanwezigheid van de vrijwilliger bij het eerste gesprek tussen inwoner en gemeente en de vervolggesprekken. Een driegesprek zorgt over het algemeen voor een zachte landing. Vrijwilliger en inwoner kennen elkaar en de inwoner voelt zich gesteund. Neem de inzet van de vrijwilligers(organisatie) mee in het Plan van aanpak voor het schuldhulpverleningstraject zodat de vrijwilligers blijvend ondersteunen in het contact met de inwoner en de vertrouwensband. Blijf u wel realiseren dat vrijwilligers geen beroepskrachten zijn. Overweeg vooral bij specifieke doelgroepen of een vrijwilliger kan ondersteunen of dat hulp van een professional beter past. Bijvoorbeeld bij inwoners met meervoudige problematiek.

De gemeente Eindhoven heeft het bewonersinitiatief Werkplaats Financiën omarmd, dat inmiddels zes locaties telt. Werkplaats Financiën is een laagdrempelige voorziening voor inwoners met eenvoudige en complexe financiële vragen. Mensen komen met ingewikkelde brieven van de overheid, ze hebben vragen over dreigende afsluiting van gas, water en licht of zelfs uithuiszetting. Ook problemen met het aanvragen van een uitkering of toekenning komen aan de orde. De vrijwilligers zijn bijna allemaal ervaringsdeskundigen die in veel gevallen de vragen zelf beantwoorden. Zo nodig schakelen ze met een budgetcoach, een sociaal raadslid of andere relevante partij. De lijnen zijn kort, toegang tot de werkplaatsen is laagdrempelig. De gemeente ziet een duidelijke wisselwerking tussen de deelnemende partijen waardoor inwoners veel sneller zijn geholpen.

### 5.2.2. Contact houden

Goede bereikbaarheid is een pijler onder goede samenwerking. Met korte en directe lijnen is het veel makkelijker 'sparren' of overleggen over een specifieke situatie. Zorg dus voor een actueel overzicht van wie waar verantwoordelijk voor is met hun contactgegevens. Zet dit punt iedere keer op de agenda zodat aanpassingen snel zijn doorgevoerd.

De gemeente Tilburg zegt hier het volgende over:

"In de gemeente Tilburg werken wij tijdens het schuldhulpverleningstraject samen met de SchuldenVrijMaatjes. Gemiddeld zijn zij een jaar betrokken bij een inwoner. SchuldenVrijMaatjes werken onder andere aan het hoog houden van de motivatie, het bereiken en bestendigen van financieel gezond gedrag en het bijhouden van de administratie. Zij zijn een vraagbaak voor inwoners. Nieuwe maatjes krijgen een vierdaagse training voor zij aan de slag gaan.

Onze grootste succesfactor zijn de twee zeer betrokken aandachtscoördinatoren in onze organisaties. Zij zijn toegankelijk, aanspreekbaar en makkelijk vindbaar voor elkaar, de medewerkers schuldhulpverlening en de SchuldenVrijMaatjes. De coördinator van de maatjes is in dienst van Stichting de Vonk, die impactgerichte subsidie krijgt van de gemeente. De coördinator vanuit schuldhulpverlening is in dienst van de gemeente. Samen zijn zij de smeerolie waardoor twee organisaties écht samen onze inwoners optimaal ondersteunen. De rollen en taakverdeling zijn goed uitgewerkt en we hebben duidelijke afspraken over wanneer we maatjes inzetten en onder welke voorwaarden. Doordat de coördinatoren doorlopend met elkaar in contact zijn en blijven, is de continuïteit geborgd.”

### 5.2.3. Resultaten

Wanneer vrijwilligersorganisaties een financiële vergoeding ontvangen van gemeenten, is het verstandig om afspraken te maken over tegenprestaties. Vergoeding koppelen aan aantallen inwoners die zij helpen, heeft nadelen. Door overdracht naar de gemeente neemt dit aantal immers af en dat heeft direct invloed op de financiën. Omgekeerd geldt ook dat (te grote) aantallen geen belemmering mogen zijn voor een schuldhulpverlener om een vrijwilliger in te zetten, bijvoorbeeld omdat het maximaal aantal verwijzingen dan vroeg in het jaar al bereikt wordt. Kijk samen naar de eerder geformuleerde visie en doelstelling(en) en bijbehorende resultaten.

Maak van daaruit prestatieafspraken die bijdragen aan de realisatie van doelstellingen zonder een verkeerde prikkel te geven. Prestatieafspraken kunnen ook op ander gebied liggen; denk bijvoorbeeld aan de mate van tevredenheid van inwoners.

Een vrijwilligersorganisatie is geen beroepsorganisatie. Zij beschikken niet over dezelfde mogelijkheden voor rapportage en verantwoording, en vrijwilligers zetten zich belangeloos en zonder financiële vergoeding in om een maatschappelijke bijdrage te leveren. Het is belangrijk hier met het maken van prestatieafspraken rekening mee te houden.

#### Tot slot

Samenwerken met vrijwilligersorganisaties is een continu proces dat altijd in beweging is. Samenwerkingen veranderen, nieuwe organisaties komen erbij, soms houden organisaties op te bestaan of ze wijzigen van koers. Ook politieke en maatschappelijke ontwikkelingen vragen om aanpassingen in de samenwerking. Wetgeving en beleid zijn aan verandering onderhevig, net als begrotingen.

Bij uitbreiding of herijking van de samenwerking met vrijwilligersorganisaties is deze handreiking ook praktisch toepasbaar. Door de stapsgewijze inrichting van het stappenplan kunt u snel de benodigde informatie opzoeken en opnieuw starten bij de fase waarin het proces zich (opnieuw) bevindt. Zo blijft de handreiking ook in de toekomst een handig naslagwerk, en kan de meerwaarde van vrijwilligers(organisaties) optimaal verzilverd blijven worden.

Tijdens een samenwerksessie van de VNG wisselden gemeenten ervaringen uit over hoe zij effectief samenwerken met vrijwilligersorganisaties. De conclusie: vrijwilligers zijn van waarde in het hele proces van schuldhulpverlening – van preventie tot en met nazorg. Ze zijn ‘de ogen en oren in de wijk’ en zelfs ‘een steunpilaar tijdens het hele traject’.