

De NVVK Belofte



i	Inleiding Toelichting Rapportcijfer	
1	Aanmelden zonder drempels Uitspraken Rapportcijfer	
2	Hulp op basis van vertrouwen Uitspraken Rapportcijfer	
3	Duidelijkheid waar je aan toe bent Uitspraken Rapportcijfer	
4	Geen klanten buiten de boot Uitspraken Rapportcijfer	
5	Druk schuldeisers verlagen Uitspraken Rapportcijfer	
6	Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij Uitspraken Rapportcijfer	

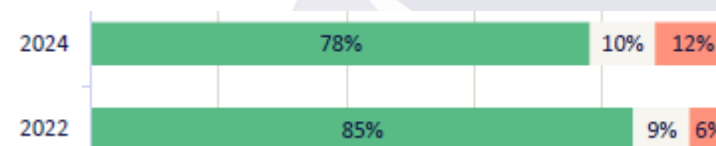
Inventarisatie NVVK Belofte bij financiële hulpverlening 2024 NVVK Totaal



Opvallend (1)

2. Hulp op basis van vertrouwen

Ik heb vertrouwen in mijn financieel hulpverlener.



Een derde geeft zelfs een 10!

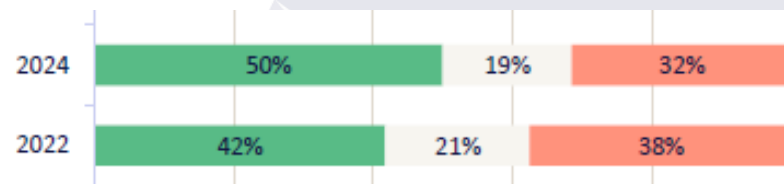
5. Druk schuldeisers verlagen: 29% geeft een 10, ook 7% een 1

Bij 2 van de 8 organisaties is het rapportcijfer significant lager in 2024 dan in 2022

Opvallend (2)

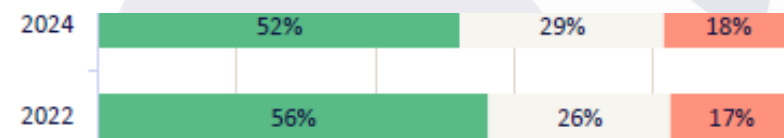
1. Aanmelden zonder drempels

Ik hoefde geen persoonlijke papieren
mee te nemen naar de intake.



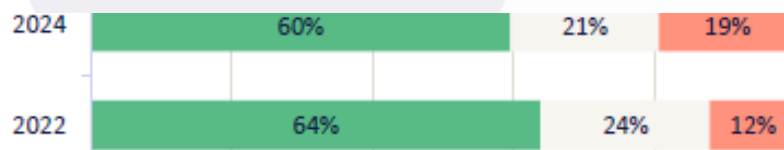
2. Hulp op basis van vertrouwen

Ik mag van de financieel hulpverlener
fouten maken.



6. Zo goed mogelijk schuldzorgvrij

De financieel hulpverlener helpt mij
ook met gedrag zodat ik beter met
geld kan omgaan.



Tips voor belofte 1: aanmelden zonder drempels

- ☐ Vraag jezelf af wat je écht nodig hebt om de aanmelding te verwerken, alle andere informatie kun je achterwege laten.
 - ☐ Zorg voor verschillende aanmeldroutes, whatsapp zou in deze tijd ook tot de mogelijkheden moeten behoren.
 - ☐ Je hoeft niet in het eerste gesprek het totale plaatje compleet te hebben, dat kan ook geleidelijk gedurende meerdere gesprekken. Houd het plan van aanpak globaal en vul het plan aan naarmate je de situatie van de inwoner beter hebt leren kennen.
 - ☐ Maak gebruik van digitale middelen: Je kunt inloggen op Mens Centraal, en veel inwoners kunnen gemakkelijk inloggen op de bank of verschillende websites met Digi-D. Op deze manier kun je toch op een laagdrempelige manier gegevens verzamelen.
 - ☐ Ondersteun de inwoner altijd met het verzamelen van de gegevens, dan hoeven er ook geen dossiers gesloten te worden omdat er geen documenten zijn ingeleverd.
-
- ☐ Maak gebruik van een klanten/ervaringspanel om te horen wat we anders kunnen doen. Als een inwoner niet verschijnt op het kennismakingsgesprek, stuur dan een bericht met de vraag wat wij anders hadden kunnen doen om hen wel te bereiken.
 - ☐ Zet flankerende hulp in om tot een afspraak te komen.
 - ☐ Aansluiten op de wensen van de inwoners, dus bijvoorbeeld afspraken op een locatie die misschien wat minder voor de hand ligt maar wel fijn is voor de inwoner. Hiermee creëer je ook gelijkwaardigheid.
 - ☐ Je kunt Suwinet gebruiken om een beslagvrije voet mee te berekenen: <https://bkwi.nl/nieuws/2025/11/succesvolle-release-suwinet-inkijk-plus-bvv-2511>

Tips voor belofte 2: hulp op basis van vertrouwen

⑩ Normaliseren

Schulden zijn iets waar je over kunt praten. Vaak is er sprake van schaamte bij inwoners als ze schulden hebben. De inwoner heeft waarschijnlijk lang gewacht voordat hij of zij hulp vroeg, en voelt zich daardoor misschien alsof er iets fout is gegaan. Laat weten dat je er bent om te helpen en niet om te oordelen. Veel mensen hebben schulden. Samen zoeken we naar een oplossing.

⑩ Maak duidelijke afspraken

Maak samen met de inwoner duidelijke afspraken, maar wees ook flexibel als de situatie verandert. Zorg ervoor dat de inwoner precies weet wat er van hem of haar wordt verwacht, maar geef ruimte om de afspraken aan te passen als dat nodig is. Stuur na elk gesprek een samenvatting van de gemaakte afspraken, zodat de inwoner ze later kan nalezen en bijhouden.

⑩ Fouten mogen gemaakt worden

Vertel de inwoner vanaf het begin dat het oké is als iets niet helemaal gaat zoals verwacht. Bespreek altijd samen waarom iets niet goed ging. Laat de inwoner nadenken over wat er de volgende keer anders kan of hoe het nu opgelost kan worden. Probeer niet in oplossingen te schieten en stel open vragen. Dit zorgt ervoor dat fouten geen schaamte veroorzaken, maar juist een kans zijn om te leren. Op deze manier voelt de inwoner zich gesteund in plaats van veroordeeld en wordt hij of zij gemotiveerd om het de volgende keer anders te doen.

Richt je op de persoonlijke ontwikkeling van de inwoner. Als er iets misgaat, bespreek dan samen hoe dat komt en kijk hoe het de volgende keer anders kan. Dit maakt het proces positief en leerzaam, en helpt de inwoner om met vertrouwen verder te groeien in de toekomst. Het benadrukt dat het niet om 'fouten' gaat, maar om het proces van leren en verbeteren. Bedank de inwoner na het gesprek voor de openheid.

⑩ Wees een goede luisteraar en stel vragen

Zorg ervoor dat je goed luistert naar de inwoner en vraag door als iets niet helemaal duidelijk is. Laat de inwoner merken dat je zijn of haar situatie serieus neemt. Het helpt ook om geen aannames te doen, maar te vragen of je alles goed begrepen hebt. Dit versterkt het vertrouwen en zorgt ervoor dat de inwoner zich gehoord voelt en weet dat zijn of haar zorgen serieus worden genomen.

Tips voor belofte 2: hulp op basis van vertrouwen

- ⑩ **Let op taal- en leesbeperkingen**
Kijk goed of er bij de inwoner belemmeringen zijn in taalbegrip, lezen of schrijven. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij mensen die moeite hebben met lezen, anderstaligen, of mensen met een lichte verstandelijke beperking (LVB). Als je merkt dat dit speelt, pas dan je communicatie aan. Gebruik eenvoudige taal, leg dingen mondeling uit, of maak gebruik van visuele hulpmiddelen zoals filmpjes (bijv. Purpose). Dit zorgt ervoor dat de inwoner de informatie goed begrijpt.
- ⑩ **Betrek familie, vrienden en begeleiding**
Als blijkt dat de inwoner behoefte heeft aan extra ondersteuning, bespreek dan of het handig/fijn is om een ketenpartner of bijvoorbeeld familie in het proces te betrekken. Zij kunnen belangrijke steun bieden, vooral als het gaat om praktische zaken of emotionele steun. Daarnaast kan het helpen om professionele begeleiding aan te bieden voor zowel de inwoner als zijn of haar netwerk, zodat iedereen op dezelfde lijn zit en weet hoe ze kunnen helpen.
- ⑩ **Zorg voor regelmatig en laagdrempelig contact**
Zorg ervoor dat je regelmatig contact hebt met de inwoner, niet alleen wanneer er problemen zijn. Hoe vaker je contact hebt, hoe makkelijker de inwoner zich voelt om hulp te vragen wanneer dat nodig is. Dit kan via korte belletjes, WhatsApp of korte afspraken. Het is belangrijk dat het contact laagdrempelig blijft, zodat de inwoner zich niet schaamt om vragen te stellen of problemen te melden. Een begeleidingsplan kan je hierbij helpen, zodat je weet wanneer en hoe je contact hebt.
- ⑩ **Vier kleine successen**
Erken de kleine stapjes die de inwoner zet, zoals het inleveren van documenten of het bellen met een vraag. Dit kunnen belangrijke momenten zijn, en het is goed om deze te vieren/ je hier bewust van te zijn. Positieve feedback zorgt ervoor dat de inwoner zich gewaardeerd voelt en moedigt hem of haar aan om door te gaan. Het helpt om de motivatie hoog te houden, zelfs als er uitdagingen zijn.
- ⑩ **Bied praktische ondersteuning en nazorg**
Zorg ervoor dat de inwoner altijd bij je terecht kan voor hulp, door (waar mogelijk) een vaste contactpersoon te bieden die het traject van begin tot eind begeleidt. Dit zorgt voor stabiliteit en vertrouwen. Is er andere ondersteuning/hulp nodig? Zorg voor een warme overdracht. Dit zorgt ervoor dat de inwoner zich gesteund voelt, zelfs na het einde van het traject. Het is belangrijk dat de inwoner weet dat hij of zij altijd ergens terecht kan voor vragen of extra steun, ook nadat het schuldhulpverleningstraject is afgerond.

Tips voor belofte 6: zo goed mogelijk schuldzorgvrij

- Werk vanaf de start integraal met andere professionals en trek gedurende het traject gezamenlijk op om aan meerdere leefgebieden te werken.
- Ondersteun bewust vanaf het eerste moment. In de praktijk start je altijd meteen met begeleiden, maar wees daar als professional van bewust zodat de stappen die doorlopen moeten worden bewust worden uitgewerkt.
- Gebruik motiverende gespreksvoering en sta open om te leren van hoe andere professionals de gesprekken voeren en de inwoner ondersteunen. Loop met verschillende collega's mee en leer van elkaar.
- Maak keuzes niet alleen maar maak deze samen met de inwoner, leg de mogelijkheden uit aan het de inwoner en maak de keuzes samen (binnen de kaders van schuldhulpverlening).

De NVVK Belofte



[nvvk-handreiking-belofte-250306.pdf](#)