



## Samen schulden voorkomen, klein houden en oplossen: inzet van vrijwilligers

Jouke In der Maur

Landelijke Bijeenkomst Vroegsignalering 15 september 2025

**Verbinden**  
Schuldendomein



**ELEMENTEN  
BASISDIENSTVERLENING  
SCHULDHULPVERLENING**

**SCHULDEN  
VOORKOMEN &  
KLEIN HOUDEN**

- HANDREIKING  
'HOE WORD JE RIJK?'**
- LEIDRAAD  
VROEGSIGNALERING**
- HANDREIKING  
BESLAGVRIJE VOET**
- HANDREIKING  
PREVENTIE**
- HANDREIKING  
DE VOORZIENINGEN -  
WIJZER**
- HANDREIKING  
SCHULDHULPVERLENING**

**SCHULDEN  
OPLOSSEN**

**INWONERS ONDERSTEUNEN  
& BEGELEIDEN**

- HANDREIKING  
JONGEREN**
- HANDREIKING  
JPF**
- HANDREIKING  
ONDERNEMERS**
- HANDREIKING  
BEGELEIDEN**
- HANDREIKING  
PLINKR**
- HANDREIKING  
SAMENWERKEN MET  
VRIJWILLIGERS**



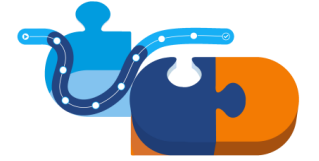
# Programma

- Samenwerken met vrijwilligers(organisaties) algemeen
- Vrijwilligers(organisaties) in de vroegsignalering
- Ondersteuningsproducten VNG
  - Handreiking
  - Routekaart Financiële Zorgen



## ‘Samen optimaal de inwoner ondersteunen’

- Vrijwilligers zijn onmisbaar in de aanpak van financiële zorgen en schulden. Zij kunnen voor inwoners écht het verschil maken. Daarom zoeken steeds meer gemeenten naar handvatten om de samenwerking met vrijwilligers te organiseren of verder te versterken, om zo samen inwoners optimaal te ondersteunen.
- In een tijd waarin de (complexiteit van) schuldenproblematiek niet minder wordt, maar de middelen niet meer en waarin gemeenten steeds meer willen investeren in het niet alleen oplossen, maar ook voorkomen en klein houden van schulden en inwoners passend willen begeleiden, is effectieve samenwerking met vrijwilligers(organisaties) cruciaal.
- Ondersteuning vanuit programma: handreiking en spoor routekaart Financiële Zorgen



# Wat is de toegevoegde waarde van vrijwilligers in schuldhulpverlening?



**Op welke rollen en taken kunnen  
vrijwilligers tijdens een proces SHV  
ingezet worden?**



## Rollen en taken

- **Praktische steun:** bijvoorbeeld bij het invullen van formulieren en aanvragen van voorzieningen, het opzetten en bijhouden van de administratie, het plegen van telefoontjes en het aanvragen van schuldhulpverlening
- **Mentale steun:** denk hierbij aan het bieden van een luisterend oor, het meegaan naar gesprekken en het motiveren van inwoners als zij het even moeilijk vinden om door te zetten
- **Bevorderen gedragsverandering:** samen met inwoners actief werken aan financieel gezond gedrag, houding en vaardigheden
- **Belangenbehartiging:** de belangen van inwoners behartigen, bijvoorbeeld in contact met schuldeisers, gemeente en andere partijen
- 'Vrijwilligers in de schuldhulpverlening' van Saxion Hogeschool (in opdracht van ZonMW)



## INZET VAN VRIJWILLIGERS BIJ FINANCIËLE ZORGEN / SCHULDEN



PRAKTISCHE STEUN	MENTALE STEUN	BEVORDEREN GEDRAGS-VERANDERING	BELANGEN-BEHARTIGING
<ul style="list-style-type: none"> <li>• OVERZICHT</li> <li>• INZICHT</li> <li>• STABILISEREN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• STIMULEREN &amp; AANMOEDIGEN</li> <li>• MORELE ONDERSTEUNING</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• HOUDING</li> <li>• VAARDIGHEDEN                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- FIN.-ADM.</li> <li>- OVERIG</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BEMIDDELEN &amp; BELANGEN-BEHARTIGEN</li> </ul>

### VOOR & TIJDENS AANMELDING SHV

PREVENTIE	●	●	●	●
STIMULEREN AANMELDEN BIJ GEMEENTE	○	●	○	○
ONDERSTEUNEN BIJ INDIENEN AANVRAAG, MEE NAAR 1 <sup>e</sup> GESPREK	●	●	●	●

### TIJDENS SHV

ADMINISTRATIE OP ORDE	●	●	●	●
BUDDY / MAATJE BIJ BEGELEIDING SHV	●	●	●	●
BIJ HERCONTROLE SCHULDBEMIDDELING / WSNP: HELPEN MET VERZAMELEN STUKKEN	●	●	○	○

### TIJDENS BEGELEIDINGSTRAJECT

AANVULLEND OP PROFESSIONAL (MITS GOEDE TAAKVERDELING)	●	●	●	○
---	---	---	---	---

### NAZORG

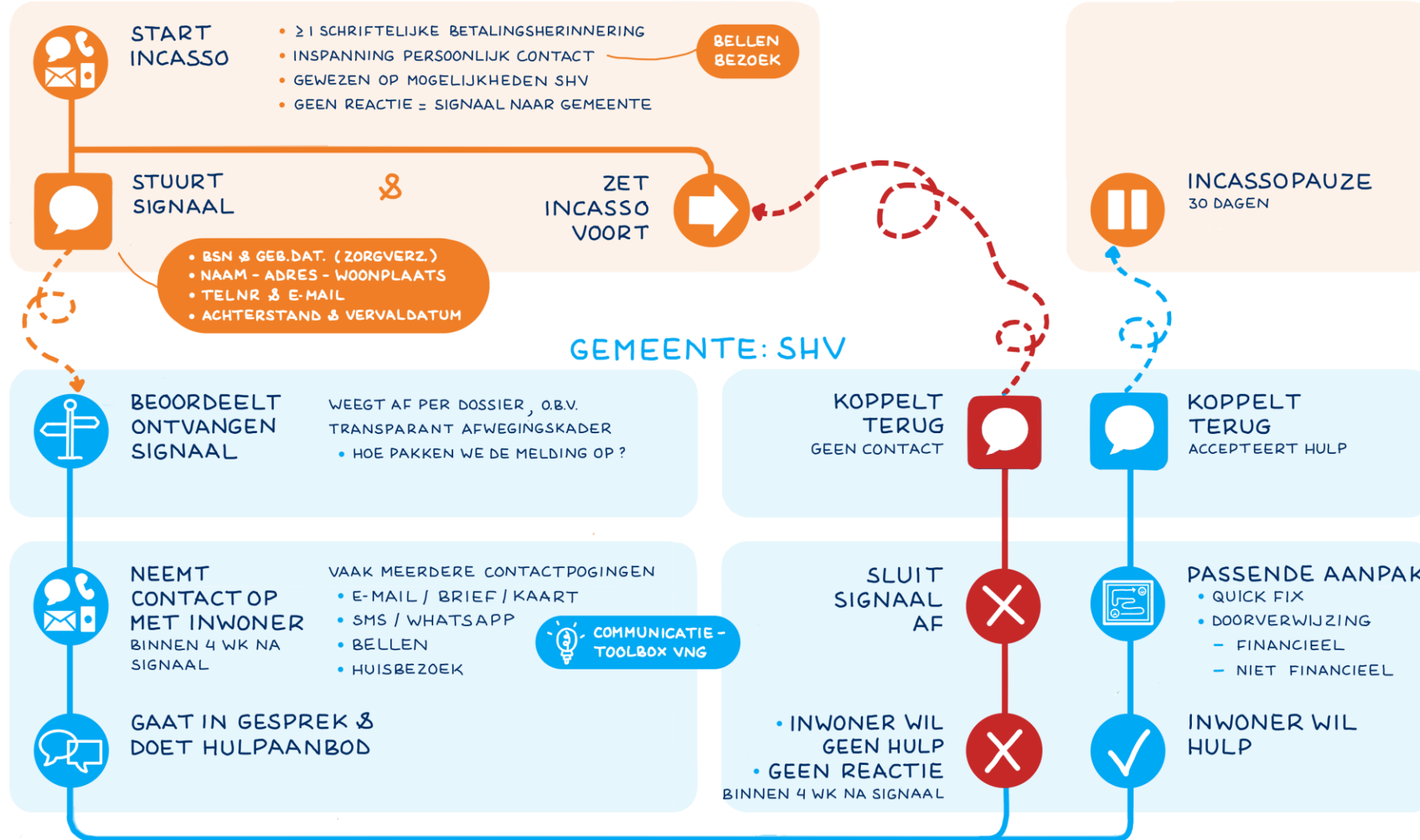
BUDDY/MAATJE VOOR PERIODIEK MEEKIJKEN	●	●	●	●
---------------------------------------	---	---	---	---

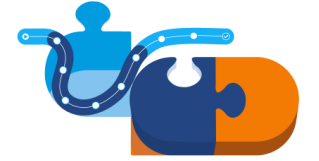
# VROEGSIGNALERING GEMEENTEN

PROCES ONTVANGEN EN VERWERKEN SIGNALLEN VAN VASTELASTENPARTNERS



## VASTELASTENPARTNER: MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORDE INCASSO





- **Wat is het verschil tussen vroegsignalering en het proces SHV, als je kijkt naar de toegevoegde waarde van vrijwilligers?**
- **Wat is het verschil tussen vroegsignalering en het proces SHV, als je kijkt naar de rollen en taken die vrijwilligers kunnen vervullen?**
- **Waar moet je (dus) rekening mee houden / afspraken over maken wanneer je vrijwilligers (ook) op vroegsignalering in zou willen zetten?**



# Vrijwilligers in vroegsignalering

- Rekening houden met:
  - Uitbesteden wettelijke taak (toeleidings- vs uitvoeringstaak, publiekrechtelijk vs privaatrechtelijk):
    - Machtigen: welke (feitelijke) handelingen worden overgedragen
    - Verwerkersovereenkomst: terugkoppeling naar en door gemeente
    - Samenwerkingsovereenkomst: voorwaarden voor samenwerking
    - Geheimhoudingsverklaring
    - Dataminimalisatie: alleen wat relevant is voor ta(a)k(en) gemeente
  - Inwoner
  - Basishouding & vaardigheden
  - Administratieve lasten
  - Matchen inwoner - vrijwilliger
  - Vervolg op aanvaarden hulpaanbod (toeleidingstaak?)



# Handreiking

- Praktische informatie over:
  - het belang en de inrichting van een sterke lokale schuldenketen
  - het ontwikkelen van een visie op het samenwerken met vrijwilligersorganisaties
  - de fases van schuldhulpverlening waarin vrijwilligers een rol kunnen hebben bij de ondersteuning van inwoners met financiële zorgen of schulden en hoe deze rol er uitziet
  - de wijze waarop samenwerking met vrijwilligersorganisaties praktisch kan worden ingericht (stappenplan\*)
- Actualisatie: illustraties fases / taken / rollen & visievorming, vroegsignalering, doelgroepen, samenhang andere thema's / ondersteuningsproducten



## Uitgangspunten handreiking

- Inwoner centraal: rekening houden met behoeftes en waar mogelijk specifieke kenmerken
- Een doorlopend proces om de inwoner heen
- Elkaar kennen en versterken, met behoud van ‘couleur locale’
- Werken op basis van gezamenlijke doelstelling en uitgangspunten (visie\*)
- Inzet mogelijk in diverse fases SHV, o.b.v. rollen & taken
- Rol(len) gemeente:
  - Initiator
  - Regisseur
  - Facilitator
- Randvoorwaarden / kaders / samenwerkingsafspraken
- Bruikbaar voor elke gemeente, in elke fase



## SAMEN OPTIMAAL DE INWONER ONDERSTEUNEN

### VISIE GEMEENTE

<p>OP INWONERS MET FINANCIËLE ZORGEN</p>	<p>WENSEN &amp; BEHOEFTE INWONER STAAN VOOROP</p>	<p>HOE KIJKEN WE NAAR INWONERS MET SCHULDEN?</p>	<p>WAT WILLEN WE ZE BIEDEN?</p>
<p>OP SAMENWERKEN MET VRIJWILLIGERS</p>	<p>WERKEN VANUIT GEZAMENLIJKE DOELSTELLING</p>	<p>ROL GEMEENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• INITIATOR / AANJAGER<sup>2</sup></li> <li>• REGISSEUR</li> <li>• FACILITATOR</li> </ul>	<p>ELKAAR VERSTERKEN</p>

### GEZAMENLIJK GEDRAGEN VISIE

<p>INVENTARISEREN &amp; UITWISSELEN</p>	<p>INVENTARISEREN</p> <p>OVERZICHT LOKALE SCHULDENKETEN</p>	<p>DELEN VISIE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MET LOKALE SCHULDENKETEN</li> <li>• PASSENDE VORM</li> </ul>	<p>OPHALEN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• EXPERTISE</li> <li>• IDEEËN</li> <li>• ERVARINGEN</li> </ul>
<p>OP EËN LIJN KOMEN</p>	<p>VISIE 2.0</p> <p>VISIE AANVULLEN OBV INPUT LOKALE SCHULDENKETEN</p>	<p>VISIE → CONCREET</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• HOE DOEN WE HET NU?</li> <li>• WAT WILLEN WE?</li> <li>• WAT KAN BETER?</li> </ul>	<p>ACTIEPLAN MAKEN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• WIE DOEN ER MEE?</li> <li>• STAPPENPLAN</li> </ul>

### SAMENWERKING VORMGEVEN & ONDERHOUDEN

<p>SAMENWERKING</p>	<p>AFSPRAKEN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• FINANCIËEL &amp; JURIDISCH</li> <li>• DOELGROEPEN, FASES &amp; INTENSITEIT</li> </ul>	<p>DOORLOPEND</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AFSTEMMEN</li> <li>• EVALUEREN</li> <li>• BIJSTELLEN</li> </ul>	<p>FACILITEREN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• OPLEIDING / TRAINING</li> <li>• ERVARINGEN DELEN</li> <li>• FORMATS</li> </ul>
<p>UITVOERING</p>	<p>INZET</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TAAKVERDELING</li> <li>• OVERDRACHTSMOMENTEN</li> </ul>	<p>CONTACT</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• VASTE CONTACTPERSONEN</li> <li>• RECHTSTREEKS TELNR.</li> </ul>	<p>RESULTATEN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AFSPRAKEN</li> <li>• METEN</li> <li>• MONITOREN</li> </ul>

100% & ALS GEHEEL



# BRONNEN VOOR EEN VISIE OP 'SAMENWERKEN MET VRIJWILLIGERS'

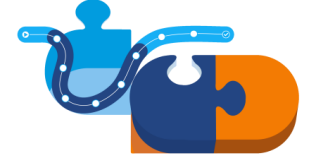
## WELKE INFORMATIE IS NUTTIG VOOR VISIEVORMING ?



●	INFORMATIE OVER		INWONERS MET SCHULDEN		INZET VAN VRIJWILLIGERS
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• MENSBEELD</li> <li>• WAT WILLEN WE ZE BIEDEN ?</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• HOE ZIET EFFECTIEF SAMENWERKEN ERUIT ?</li> </ul>

### WAAR VIND JE DEZE INFORMATIE ?

●	BEHOEFTE & ERVARINGEN VAN		INWONER	CLIENTENRAAD	KT- ONDERZOEK ( KTO )		
				KLANKBORDGROEP			
			PROFESSIONAL	WERKOVERLEG			
			VRIJWILLIGER		EVALUATIE SAMENWERKING		
					GIDS EFFECTIEF PARTNERSCHAP		
●	INTERNE INFORMATIE		GEMEENTE	NOTA'S	BELEIDSPANNEN / DOELEN		
				WERKAFSPRAKEN	PLANNEN VAN AANPAK		
●	EXTERNE INFORMATIE & ERVARINGEN		LANDELIJK	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VNG             <ul style="list-style-type: none"> <li>- HANDREIKING SMVO</li> <li>- ROUTEKAART FINANCIËLE ZORGEN</li> </ul> </li> <li>• ONDERZOEKEN / RAPPORTEN</li> <li>• ONTWIKKELINGEN / ORGANISATIES</li> </ul>		ANDERE GEMEENTEN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FORUM VNG</li> <li>• INFO OPHALEN BIJ             <ul style="list-style-type: none"> <li>- BUURGEMEENTEN</li> <li>- VERGELIJKBARE GEMEENTEN</li> </ul> </li> </ul>



# Routekaart Financiële Zorgen

- Routekaart aanvulling op handreiking (wat)
- Bijzonder spoor in de routekaart
  - Vrijwilliger is geen “rol” in de routekaart, daarom een extra spoor
  - Geen “lagen”: alles is Inspiratie
  - Geen “ideale inwonersreis” als basis
  - Geschreven vanuit regierol gemeente:
    - Hoe zet je de samenwerking zo op, dat de professional de ondersteuning van een inwoner door een vrijwilliger optimaal kan inzetten (verbinding met ideale inwonersreis!)
- Literatuur als uitgangspunt
- Pilots in 3 gemeenten
- Essentieel: gezamenlijk gedragen visie en regie bij gemeente

Spoor  
Samenwerken met vrijwilligers

Mijlpaal  
In beeld

**Rollen**

Introductie

Inwoner

Professional

Beleids- en juridisch adviseur

Manager

Informatiekundig- en data adviseur

Communicatieadviseur

# Introductie



## In beeld

Inwoners komen via vroegsignalering van een betalingsachterstand in beeld bij de gemeente. De gemeente biedt actief passende informatie en ondersteuning aan.

### Deel uw initiatief met de Routekaart Financiële Zorgen!

Heeft uw gemeente een goed initiatief om financiële zorgen te verminderen? Stuur een korte omschrijving en



# Contact met andere gemeenten en de VNG



Word lid van ons  
[VNG Forum armoede en schulden](#) (voor gemeenten)



[VNG.nl/schulden](https://vng.nl/schulden)



[schulden@VNG.nl](mailto:schulden@vng.nl)