



# Checklist Samenwerking met schuldeisers

## Samen sneller tot duidelijke afspraken

Deze checklist helpt je om de samenwerking met schuldeisers duidelijk, voorspelbaar en effectief in te richten, met als doel: minder afstemming, minder vertraging en meer rust voor de inwoner.

### Gebruik deze checklist bij

- Bij het opstarten van schuldregelingen
- Als reflectiemiddel in teamoverleg
- Bij het aanscherpen van convenanten of werkafspraken
- In combinatie met de **Procesversnellingscan Slim Schuldregelen**

### Vorbereiding en basisafspraken

- Ik controleer of er convenanten of samenwerkingsafspraken gelden voor schuldeisers, welke uitzonderingen er zijn en of er wijzigingen zijn.
- Ik weet welke werkwijze per schuldeiser wordt verwacht (termijnen, kanaal, format).
- Ik leg relevante afspraken vast in het dossier.

### Communicatie en kanalen

- Ik gebruik vaste, afgesproken communicatiekanalen (bij voorkeur SKP).
- Ik controleer of ik het juiste (email)adres voor schuldhulpverlening gebruik, bv schuldhulp@ en niet de info@. Of ik controleer of dit regelmatig geactualiseerd wordt door degene die hiervoor verantwoordelijk is in mijn organisatie.
- Ik voorkom parallelle of dubbele communicatie richting schuldeisers.

### Verwachtingen van de schuldeiser managen

- Ik maak vooraf duidelijk wat de schuldeiser kan verwachten (en wat niet).
- Ik geef aan wanneer een reactie wordt verwacht en wat er gebeurt bij uitblijven daarvan.
- Ik communiceer tijdig als informatie later volgt of als het proces wijzigt.
- Ik benoem expliciet wanneer schattingen of vervolgstappen worden ingezet.

### Gebruik van convenanten

- Ik check altijd of een convenant (en vooraf akkoord) van toepassing is voordat ik op akkoord wacht.
- Ik pas mijn werkwijze aan op de afspraken uit het convenant.
- Ik voorkom extra afstemming als afspraken al vastliggen.



### Opvolging en besluitvorming

- Ik hanteer duidelijke en korte rappeltermijnen.
- Ik bel na als één of enkele schuldeisers achterblijven.
- Ik weet met welke schuldeisers de afspraak is om juist niet te bellen.
- Ik maak tijdig keuzes bij uitblijvende reacties.
- Ik leg vast welke afwegingen zijn gemaakt en waarom.

### Samenwerking in mijn team, mijn organisatie en in de keten

- Ik stem waar nodig af met collega's en ketenpartners.
- Ik voorkom tegenstrijdige signalen richting schuldeisers.
- Ik draag bij aan een warme en zorgvuldige overdracht.
- Ik deel relevante informatie, bijvoorbeeld wijzigingen in convenanten of in samenwerkingsafspraken, binnen het team.

### Reflectie en verbeteren

- Ik signaleer knelpunten in de samenwerking met schuldeisers.
- Ik bespreek deze knelpunten periodiek in het team.
- Ik gebruik ervaringen om afspraken of werkwijzen te verbeteren.
- Ik deel goede voorbeelden van samenwerking met collega's.

### Wat levert deze checklist op?

- ✓ Meer duidelijkheid en voorspelbaarheid voor alle partijen
- ✓ Minder herstelwerk en onnodige afstemming
- ✓ Kortere doorlooptijden zonder verlies van zorgvuldigheid
- ✓ Betere samenwerking in de schuldenketen

### Meer informatie

- [Overzicht van schuldeisers met een NVVK-convenant](#)
- [Checklist Slim Schuldregelen](#)