

# Handleiding **DIGITALE GESPREKSHULP** 'Voorkom schulden samen'

## Inleiding

De digitale gesprekshulp is ontworpen om gemeenten te ondersteunen bij het aan tafel krijgen van partijen om samen problematische schulden bij burgers te voorkomen. Hierbij denkend aan vaste lasten partijen, maatschappelijke organisaties, afdelingen binnen de gemeente, scholen en werkgevers. Om schulden bij burgers te voorkomen is het belangrijk om mensen met betalingsachterstanden te signaleren, bereiken, informeren en door te verwijzen naar de juiste hulp. De digitale gesprekshulp ondersteunt gemeenten bij het samenbrengen van partijen en het voeren van het gezamenlijk gesprek over het voorkomen van schulden en het opstellen van een verbeteragenda.

## Voorwoord

De digitale gesprekshulp 'Voorkom Schulden Samen' is in opdracht van het programma Schouders Eronder ontwikkeld. Schouders Eronder is een landelijk programma, gesubsidieerd door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Het programma is bedoeld om de schuldhulpverlening in Nederland te verbeteren. Schouders Eronder focust op 4 punten: 1. Lerende organisaties, 2. Onderzoek en Innovatie, 3. Kennis opdoen, delen en ontwikkelen, 4. Scholing. De digitale gesprekshulp valt onder de ontwikkellijn 'Onderzoek en Innovatie'.

## Wat is schuldpreventie?<sup>1</sup>

Schuldpreventie is voorkomen dat er (grotere) financiële problemen ontstaan door van tevoren in actie te komen. Preventie kan ook worden ingezet om herhaling te voorkomen.

De definitie van schuldpreventie luidt<sup>2</sup>:

*"Schuldpreventie is een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die er op gericht zijn dat mensen financieel vaardig worden en zich zo gedragen dat zij hun financiën op orde houden."*

Allerlei partijen die in aanraking komen met betalingsachterstanden bij burgers, kunnen bijdragen aan preventie. Denk aan: schuldhulpverleners, scholen, P&O'ers, woningcorporaties, nutsbedrijven, financieel dienstverleners, wijkteams, etc. Omdat steeds meer Nederlanders in de problemen raken door schulden, vindt de politiek dat organisaties zoals gemeenten meer moeten doen aan het voorkomen ervan<sup>3</sup>.

In de theorie over preventie wordt een indeling gemaakt in typen<sup>4</sup>.

- Primaire preventie

Doel: het voorkomen dat mensen in de problematische schulden raken; ofwel nieuwe gevallen voorkomen. Primaire preventie richt zich op iedereen die risico loopt.

- Secundaire preventie

Vroegtijdige onderkenning, opsporing en behandeling, meestal bij specifieke risicogroepen. Ook het opsporen van risicofactoren behoort tot de secundaire preventie. Voorwaarde is een goed onderzoek naar specifieke risicogroepen en analyse hiervan.

- Tertiaire preventie

Richt zich op situaties waarbij al sprake is van problematische schulden. De curatieve hulp, begeleiding en andere maatregelen zijn bedoeld om bestaande problemen op te lossen terwijl de preventieve activiteiten in feite nazorg zijn. Hier komt ook het cyclische karakter van integrale schuldhulpverlening naar voren. Goede curatieve hulp en nazorg hebben als zodanig

---

<sup>1</sup> [www.nibud.nl](http://www.nibud.nl)

<sup>2</sup> [www.nibud.nl](http://www.nibud.nl)

<sup>3</sup> [www.nibud.nl](http://www.nibud.nl)

<sup>4</sup> NVVK. Leidraad vroegsignalering.

weer een preventieve werking. Tertiaire preventie is bedoeld om erger (terugval, recidive of chronische problemen) te voorkomen.

### **Wat is de digitale gesprekshulp?**

De digitale gesprekshulp helpt gemeenten bij het kiezen van samenwerkingspartners in het vroegtijdig signaleren, bereiken en informeren van burgers met betalingsachterstanden. Daarnaast biedt de digitale gesprekshulp een argumentenkaart aan gemeenten om partijen over te halen deel te nemen aan een gezamenlijke gespreks sessie. Ook biedt de digitale gesprekshulp tips aan gemeenten om de eerste contacten met gesprekspartners te leggen. Tijdens de gespreks sessie wordt ingegaan op een aantal thema's welke op basis van literatuur over het effectief voorkomen van schulden, zijn vastgesteld.

### **Wat kunnen wij met de uitkomsten?**

Onder de thema's zijn op basis van de literatuur, stellingen geformuleerd die deelnemers elk individueel moeten beantwoorden (zie bijlage). Nadat de stellingen onder één thema zijn beantwoord, volgt een resultatenschermb. Hierop zien de deelnemers van elkaar wat zij geantwoord hebben. Daarna ontstaat een discussie waarbij verschillen en overeenkomsten worden besproken en acties/verbeterpunten worden bepaald. Deze opgestelde actie/verbeterpunten keren aan het einde van de sessie terug bij het opstellen van de verbeteragenda om verder uit te werken. Ook is dit het moment om per actie/verbeterpunt een trekker aan te wijzen. Na het gezamenlijk uitvoeren van de digitale gesprekshulp gaat elke deelnemer naar huis met concrete actie/verbeterpunten. De digitale gesprekshulp ondersteunt in het snel samen concreet worden en helpt om het systeemdenken los te laten. Nadat de eerste gespreks sessie heeft plaatsgevonden, gaat iedereen met zijn/haar actie/verbeterpunten aan de slag. Er wordt direct een tweede sessie ingepland. Tijdens deze sessie wordt met elkaar de uitkomsten van de actie/verbeterpunten besproken

### **Tips voor de gespreksleider**

#### **Praktische tips**

1. Zorg ervoor dat er een passende ruimte beschikbaar is.
2. Zorg ervoor dat elke deelnemer een eigen laptop meeneemt.
3. Zorg voor voldoende stopcontacten/opgeladen accu's van laptops.
4. Vraag deelnemers een halfuur voor start aanwezig te zijn. In verband met de duur van de opstartfase.
5. Zorg dat er een scherm aanwezig is om de antwoorden gezamenlijk op te kunnen bekijken
6. Zorg dat je als gespreksleider een uitgeprinte versie van de stellingen bij de hand hebt, omdat je zelf niet meedoet op de internetpagina.
7. Plaats naamkaartjes of maak van tevoren naamkaartjes voor de deelnemers.

#### **Tips voor invulling sessie/gespreksvoering**

1. Zorg ervoor dat partijen uit de brede schuldhulpverleningsketen deelnemen aan de sessie. Ook partijen die niet direct schuldhulpverlening uitvoeren of zich bezighouden met schulden, maar wel een rol kunnen gaan spelen in bijvoorbeeld het signaleren en bereiken van mensen met financiële problemen.
2. Bepaal van tevoren het doel van de sessie. Communiceer dit doel met de partijen die aanwezig zijn op de sessie.
3. Luister naar de opvattingen/visie van de deelnemers.
4. Stel kritische vragen aan de deelnemers.
5. Stel de goede vragen die leiden tot reflectie over de kern van het vraagstuk.
6. Stel open vragen.
7. Draag er zorg voor dat iedereen aan het woord komt.
8. Als gespreksleider houd je regie op het proces.

## Hoe werkt de digitale gesprekshulp?

Stap 1: Registreer of log in.

Ga naar registreer om de digitale gesprekshulp te kunnen gebruiken.

 Voorkom schulden samen

Instructie

Registreer Log in

### Samen aan tafel om samen schulden te voorkomen.

Samen bereik je meer dan alleen. Zeker als het gaat om het voorkomen van schulden. Daarom heeft Schouwers Eronder deze digitale gesprekshulp ontwikkeld om samen schulden te signaleren en actie te ondernemen.

**Start gesprekssessie**  
hoe werkt een sessie?

**Films**  


Morbi ac felis. Integer ante arcu, accumsan a, consectetur eget, posuere ut, mauris.

[Bekijk de films](#)

**Ideeën**  



Morbi ac felis. Integer ante arcu, accumsan a, consectetur eget, posuere ut, mauris.

[Doe inspiratie op](#)

**Kennisbank**  


Morbi ac felis. Integer ante arcu, accumsan a, consectetur eget, posuere ut, mauris.

[Naar de kennisbank](#)

 Voorkom schulden samen

Instructie

Registreer Log in

**Registreer**

Naam

Emailadres

Wachtwoord

Herhaal wachtwoord

Registreer

Log vervolgens in.

Registreer Log in

### Login

Emailadres

Wachtwoord

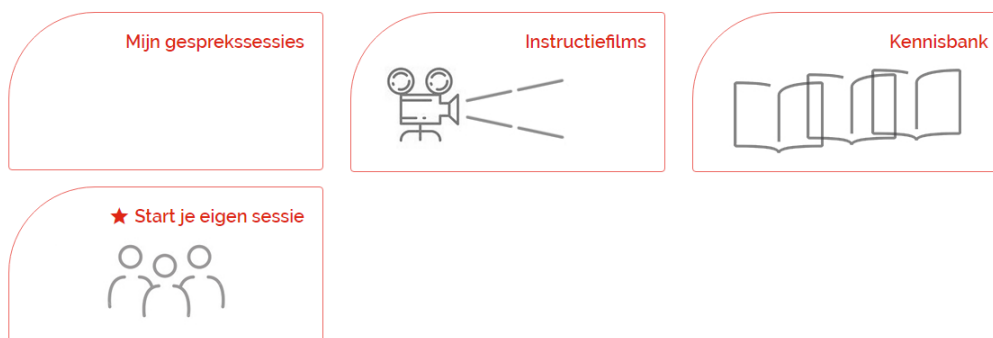
☐ Blijf ingelogd

[Wachtwoord vergeten?](#)

*Stap 2: Start je eigen gespreksessie en kies je partners*

Ga nu naar 'Start je eigen sessie'.

## DASHBOARD



In de digitale gesprekshulp zit een tool ingebouwd waarmee gesprekspartners kunnen worden gekozen. Er zijn vier categorieën (Vaste lasten, maatschappelijke organisaties, afdelingen gemeente, en scholen en werkgevers) met mogelijke samenwerkingspartners die een rol kunnen spelen in het vroegtijdig signaleren, informeren en doorverwijzen van burgers met betalingsachterstanden.

Vaste lasten
Maatschappelijke organisaties
Afdelingen gemeente
Scholen en werkgevers
Resultaat

**Partijen vaste lasten op wonen, zorg en nutsvoorzieningen.**

*Geef per partij aan of er op dit moment al een samenwerking bestaat, een samenwerking niet van toepassing is, of dat er geen samenwerking is.*

<b>Zorgverzekeraar</b> ⓘ <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<b>Woningcorporatie</b> ⓘ <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<b>Energieleveranciers</b> ⓘ <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
<b>Hypotheekverstrekker</b> ⓘ <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<b>Waterbedrijf</b> ⓘ <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<b>Telecomaanbieder</b> ⓘ <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>

VOLGENDE >

Vink per categorie aan met welke partners u al een samenwerking heeft en/of met wie u wilt gaan samenwerken.

Vaste lasten
Maatschappelijke organisaties
Afdelingen gemeente
Scholen en werkgevers
Resultaat

**Partijen vaste lasten op wonen, zorg en nutsvoorzieningen.**

*Geef per partij aan of er op dit moment al een samenwerking bestaat, een samenwerking niet van toepassing is, of dat er geen samenwerking is.*

<b>Zorgverzekeraar</b> ⓘ <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> er is een samenwerking	<b>Woningcorporatie</b> ⓘ <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> er is nog geen samenwerking	<b>Energieleveranciers</b> ⓘ <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> samenwerking niet van toepassing
<b>Hypotheekverstrekker</b> ⓘ <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> er is nog geen samenwerking	<b>Waterbedrijf</b> ⓘ <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> samenwerking niet van toepassing	<b>Telecomaanbieder</b> ⓘ <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> er is een samenwerking

VOLGENDE >

Bekijk het resultaat. En maak vervolgens uw eigen samenstelling.

Vaste lasten	Maatschappelijke organisaties	Afdelingen gemeente	Scholen en werkgevers
Zorgverzekeraar ✓	Zorg	Belastingzaken	Werkgevers
Energieleveranciers ✗	Vrijwilligersorganisatie	Clëntenraad	Basisschool
Waterbedrijf ✗	Sociale initiatieven	Sociaal Wijkteam	Middelbare school
Telecomaanbieder ✓	Voedselbank	Werk / Inkomen	MBO-instelling
	Sportverenigingen	Welzijn / Wmo	Voorschoolse opvang
	Huisarts	Onderwijs / Leerplicht	
		Economie / Ondernemerschap	

**Mijn samenstelling**

  
Waterbedrijf

  
Vrijwilligersorganisatie

  
Sociaal Wijkteam

  
Middelbare school

[< VORIGE](#)

[MAAK EEN GESPREKSSESSIE AAN >](#)

### Stap 3: Maak een gespreksessie

Geef uw gespreksessie een naam en selecteer de gemeente waarin u de gespreksessie wilt houden. Vervolgens kunt u een gespreksessie aanmaken.

## START JE EIGEN GESPREKSSESSIE

**Geef je gespreksessie een naam:**

Voorkom Schulden Samen

**Voor welke gemeente(n) maak je deze gespreksessie?**

Gouda

Je kan meer dan 1 gemeente kiezen

Gouda


Aalburg

Maak de sessie aan

Nodig nu uw gesprekspartners uit per mail. U kunt hiervoor gebruikmaken van de voorbeeldmail. In die mail kunt u de link bovenaan in het scherm verwerken. Met deze link geeft u uw gesprekspartners toegang tot de sessie die u hebt aangemaakt.

## JE HEBT SUCCESVOL EEN SESSIE AANGEMAAKT

Nodig nu jouw gesprekspartners uit per mail. Deze link geeft de deelnemers direct toegang tot de sessie die je zojuist hebt aangemaakt:

<http://188.166.12.105/group/11/createscan/RnMogs2J2Q> 

Bekijk een voorbeeld email

Tips voor het contact maken

Argumenten om partijen over te halen

Dit is de samenstelling van jouw gesprekspartners:

Selectie bewerken

NAAR HET DASHBOARD

*Stap 4: De gespreksessie*

Vervolgens komt u bij elkaar op de afgesproken datum. In het dashboard ziet u onder het kopje 'Mijn gespreksessies' de gespreksessie die u zojuist heeft aangemaakt. Klik hierop.

## DASHBOARD

Mijn gespreksessies

★ Voorkom Schulden Samen

Instructiefilms



Kennisbank



★ Start je eigen sessie





Zorg dat alle deelnemers hun eigen laptop/tablet meenemen. Belangrijk is ook dat er een centraal scherm aanwezig is waarop de sessie gezamenlijk te bekijken is. Vraag alle deelnemers te registreren/in te loggen en start de sessie.



#### *Stap 5: Het voeren van het gesprek*

De sessie bestaat uit vier thema's en 17 stellingen. Hieronder ziet u het eerste thema en de eerste stelling als voorbeeld.

#### THEMA 1:

## Drempels voor het vragen van hulp



## THEMA 1: DREMPELS VOOR HET VRAGEN VAN HULP i

Vraag 1/17

**Wegnemen gevoelens van schaamte**

Mijn organisatie biedt oplossingen voor het wegnemen van gevoelens van schaamte bij inwoners/werknemers/klanten met beginnende schulden.

0 : 59

-

Geef met een cijfer aan in hoeverre de stelling van toepassing is.

< VORIGEVOLGENDE >

Vraag de deelnemers de vragen individueel in te vullen. Per thema ziet u een overzicht van de antwoorden. Bespreek met elkaar wat opvalt en formuleer gezamenlijk de actiepunten per thema.

## RESULTATEN THEMA 1: DREMPELS VOOR HET VRAGEN VAN HULP i

Dit zijn de scores van de deelnemers. Bespreek met elkaar wat er uit springt en/of over welke onderwerpen sterk van mening wordt verschilt. In het volgende scherm kunnen de belangrijkste twee of drie verbeterpunten worden benoemd.



## Actiepunten formuleren

## VERBETERPUNTEN THEMA 1: DREMPELS VOOR HET VRAGEN VAN HULP

Selecteer de belangrijkste verbeterpunten en licht eventueel toe wat de concrete is. Deze notities komen verderop in de sessie terug. Alleen de beheerder kan actiepunten aanvinken en notities maken.

Verbeterpunten		
	<p><b>Vraag 1</b></p> <p>Wegnemen gevoelens van schaamte</p> <p><b>Gemiddeld</b></p> <p>Actiepunten - steekwoorden</p> <p><input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Meer bewustwording nodig.</p>	<p><b>Vraag 2</b></p> <p>Wegnemen gevoelens van schaarste</p> <p><b>Gemiddeld</b></p> <p>Actiepunten - steekwoorden</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p>Actie Omschrijving</p>
	<p><b>Vraag 3</b></p> <p>Vinden van juiste hulp</p> <p><b>Gemiddeld</b></p> <p>Actiepunten - steekwoorden</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p>Actie Omschrijving</p>	

Nadat alle stellingen zijn beantwoord, kunt u de actiepunten per thema verder uitwerken en de trekker benoemen.

## ACTIEPUNTEN UITWERKEN THEMA 1: DREMPELS VOOR HET VRAGEN VAN HULP

Hieronder zie je de verbeterpunten die tijdens de sessie door de deelnemers zijn geselecteerd. Je kunt per verbeterpunt een duidelijk omschrijving maken van de acties die je neemt, en je kunt aangeven wie de trekker is. Alleen de beheerder kan acties omschrijven en een trekker selecteren.

Wegnemen gevoelens van schaamte

Actie omschrijving:

Meer bewustwording nodig door....

Trekker:

Indra van der Valk

< VORIGE

VOLGENDE >

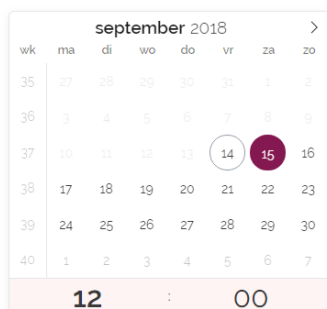
Is alles ingevuld? Rond de sessie af en plan eventueel een vervolgspraak.

## PLAN EEN VERVOLGAFSPRAAK

Je hebt alle vragen al beantwoord. We adviseren om nu alvast een vervolgspraak te maken om de uitgevoerde actiepunten om te zetten naar een werkagenda. De beheerder kan op de kalender een datum prikken zodat deze afspraak naar alle deelnemers van de groep kan worden gemaïld.

Er is een vervolgspraak gepland op: .

### Wijzig vervolgspraak



### Stap 6: Het dashboard

Je hebt altijd toegang tot de sessie via het dashboard. Je kunt de sessie opnieuw doen, de resultaten bekijken, een reminder sturen naar de deelnemers en de sessie verwijderen.

## DE SESSIE IS AFGEROND! - VOORKOM SCHULDEN SAMEN

<http://188.166.12.105/group/11/createscan/RnMogs2J2Q>

Doe de sessie opnieuw



Verwijder deze sessie



Bekijk de actiepunten



Bekijk de resultaten



Email mij de actiepunten



Datumprikker

[Maak een Datumprikker aan](#)

### Stellingen

#### Thema 1: Drempels voor het vragen van hulp

*Uit onderzoek blijkt dat mensen met beginnende schulden drempels ervaren tot het zoeken van contact. Hierdoor ontwikkelen schulden zich tot problematische schulden. Daarom is het noodzakelijk om deze drempels te verlagen/weg te nemen.*

1. Mijn organisatie biedt oplossingen voor het wegnemen van gevoelens van schaamte bij inwoners/werknemers/klanten met beginnende schulden.

*Schaamte: schaamtegevoelens door gevoel van falen.*

2. Mijn organisatie biedt oplossingen voor het wegnemen van gevoelens van schaarste bij inwoners/werknemers/klanten met beginnende schulden.

*Schaarste: Schaarste is een gevoel van gebrek aan geld waardoor mensen een tunnelvisie ontwikkelen en vaker beslissingen nemen gericht op de korte termijn*

3. Mijn organisatie biedt handvatten aan inwoners/werknemers/klanten met beginnende schulden bij het vinden van de juiste hulp en het krijgen van overzicht over de eigen financiële situatie.

#### Thema 2: Communicatiestrategieën

4. Mijn organisatie is actief in het bespreekbaar maken van financiële problemen.

*Actief: Bijvoorbeeld doordat financiën een onderwerp is in functioneringsgesprekken, oudergesprekken, gesprekken met klanten en burgers.*

5. Mijn organisatie biedt hulp bij het op orde krijgen van de financiële situatie en deze hulp is toegankelijk en makkelijk vindbaar voor alle inwoners.

*Toegankelijk en makkelijk vindbaar: telefoonnummer staat duidelijk op de website, in teksten wordt taalniveau B1 gehanteerd, er is één centraal contactpersoon.*

6. Mijn organisatie past haar communicatie aan op verschillende doelgroepen inwoners/medewerkers/klanten met beginnende schulden. Hierbij denkend aan jongeren, mensen met een uitkering, oudere mensen, alleenstaande ouders, werkenden, ZZP'ers, laaggeletterden etc.
7. Inwoners/medewerkers/klanten lopen risico op het ontwikkelen van een schuldsituatie na een life-event (zoals echtscheiding, ontslag en ziekte) als zij niet tijdig uitgaven aanpassen aan het nieuwe inkomen. Mijn organisatie houdt rekening met life-events in de timing van de communicatie.

#### Thema 3: Effectieve samenwerking

*Het is belangrijk om met de partijen aan tafel tot een eenduidig en gedragen beeld van de doelgroep te komen en te inventariseren welke specifieke kennis of methodiek nodig is om deze groep goed te kunnen helpen. Ook is het belangrijk om te bepalen wie daarin welke rol vervult.*

8. Mijn organisatie heeft in beleid vastgelegd wat signalen zijn van beginnende schulden bij inwoners/medewerkers/klanten en hoe hiermee wordt omgegaan.

*Signalen: Bijvoorbeeld kinderen die zonder ontbijt op school verschijnen, stress verschijnselen bij mensen, afwezigheid op werk, klanten die rekeningen te laat betalen.*

9. Mijn organisatie heeft in beleid vastgelegd hoe inwoners/medewerkers/klanten met beginnende schulden worden geïnformeerd over de hulp die er is om financiën op orde te krijgen.
10. Mijn organisatie heeft in beleid vastgelegd in welke gevallen een inwoner/medewerker/klant met beginnende schulden wordt aangemeld bij een hulpverlenende partij.

*Aangemeld: Houdt hierbij rekening met het uitwisselen van persoonsgegevens en privacy. Regel met een formulier dat de inwoner/medewerker/klant toestemming geeft om gegevens uit te wisselen tussen organisaties en informeer de inwoner/medewerker/klant hierover.*

11. Alle partijen aan tafel staan open om te komen tot een effectieve samenwerking om inwoners/medewerkers/klanten met beginnende schulden te signaleren, te informeren en door te verwijzen naar passende ondersteuning.

#### **Thema 4: Professionaliteit van de uitvoering**

*Het bezitten van specifieke competenties en vaardigheden zoals helder en open communiceren, goed kunnen luisteren en voor de professional die de regie heeft op de klant, ook initiatief nemen, afspraken maken en het bewaken van de naleving van deze afspraken.*

12. In mijn organisatie is de professionaliteit (noodzakelijke competenties en vaardigheden) van de medewerkers voldoende geborgd om inwoners/medewerkers/klanten met beginnende schulden te signaleren.

*Noodzakelijke competenties en vaardigheden: o.a. gespreksvaardigheden om signalen te herkennen en bespreekbaar te maken.*

13. In mijn organisatie is de professionaliteit (noodzakelijke competenties en vaardigheden) van de medewerkers voldoende geborgd om inwoners/medewerkers/klanten met beginnende schulden te informeren over het hulpaanbod.

*Noodzakelijke competenties en vaardigheden: o.a. kennis over welke hulpanalen er zijn en hoe daarmee in contact te komen.*

14. In mijn organisatie hebben medewerkers voldoende professionaliteit (noodzakelijke competenties en vaardigheden) om inwoners/medewerkers/klanten met beginnende schulden aan te melden bij een hulpverlenende partij.

*Noodzakelijke competenties en vaardigheden: kennis over uitwisselen van persoonsgegevens en wat hierin wel/niet is toegestaan.*

15. De medewerkers van alle partijen aan tafel hebben samen voldoende professionaliteit om inwoners/medewerkers/klanten met beginnende schulden te signaleren, informeren en door te verwijzen naar de juiste ondersteuning.