

# Werkboek

Samenwerken op het gebied  
van schuldhulpverlening

# Over dit werkboek

## Inleiding

Zie jij als vrijwilliger, beroepskracht, bestuurder of ambtenaar dat de schuldhulpverlening in jouw gemeente beter kan? Dat meer mensen beter geholpen zouden kunnen en moeten worden? En wil je dit samen met andere organisaties in de gemeente waar gaan maken? Dit werkboek helpt alle partijen die betrokken zijn bij schuldhulpverlening om duurzamer met elkaar samen te werken.

Het werkboek leidt jullie als gebruikers stap voor stap langs verschillende belangrijke onderwerpen. Het helpt jullie het gesprek aan te gaan over samenwerking en dient als praktisch hulpmiddel om keuzes te maken over hoe jullie het samenwerken aan gaan pakken.

Het werkboek is bedoeld voor vrijwilligersorganisaties en partijen die met vrijwilligersorganisaties (gaan) samenwerken. Dat kunnen welzijnsorganisaties, private ondernemingen, gemeentelijke organisaties en alles daar tussenin zijn. Jullie kunnen het werkboek gebruiken bij een eerste gezamenlijk overleg, om een samenwerking te verkennen. Maar het werkboek is ook geschikt voor partijen die al langer met elkaar aan tafel zitten en hun samenwerking willen verbeteren of veranderen.

Het werkboek helpt jullie om (beter) samen te werken in jullie dagelijkse praktijk. De onderwerpen in het boek zijn geïnspireerd op de dagelijkse werkpraktijk van organisaties die in een gemeente actief zijn op het gebied van schuldhulpverlening.

## Ontstaan

Dit werkboek is ontwikkeld door KWINK groep in opdracht van de alliantie van organisaties in de vrijwillige schuldhulp in de periode 2018 - 2019. De alliantie bestaat uit SchuldHulpMaatje, Humanitas, Leger des Heils, Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA), Inspraakorgaan Turken in Nederland (IOT) en Samenwerkingsverband Marokkaanse Nederlanders (SMN).

De alliantie werkt aan de verduurzaming van vrijwillige schuldhulp in Nederland. De landelijke bureaus van de alliantiepartijen willen toewerken naar meer en betere (lokale) samenwerking tussen vrijwilligersorganisaties onderling, maar ook tussen vrijwilligersorganisaties, organisaties met beroepskrachten en gemeenten. In 2018 zijn in het kader hiervan vijf pilots uitgevoerd, in Den Haag, Dordrecht, Utrecht, Zwolle en Oldambt. In deze gemeenten hebben vrijwilligersorganisaties, organisaties met beroepskrachten en gemeentelijke afdelingen de lokale samenwerking eerst geïnventariseerd en vervolgens verder vorm gegeven. Op basis van de ervaringen binnen deze pilots is dit werkboek gemaakt.

## Samenwerkingskader Alliantie Vrijwillige Schuldhulp -preventie en -nazorg

**1. Aanvullende Partners in Nederland** : Humanitas, Leger des Heils, LSTA, IOT, SMN en SchuldHulpMaatje zijn organisaties die in Nederland met inzet van vrijwilligers, samen met lokale organisaties, de schuldhulppreventie en -verlening willen ondersteunen. We zijn aanvullend, kunnen elkaar versterken maar zullen individueel uniek blijven!

De organisaties vullen elkaar aan: in bereikmoment en de fase waarin de hulpvrager verkeert, in taakrealisatie, in systeemborging, in doelgroep, in methodiek, benadering en hulpsystematiek en in identiteit en levensbeschouwing. Wij hebben geconstateerd dat we samen nog maar een druppel op de gloeiende plaat kunnen betekenen bij de immense problematiek die speelt en de komende jaren alleen nog maar complexer wordt. Krachtenbundeling op deelthema's kan onze hulpvragers ten goede komen.

**2. Unieke veelkleurige organisaties** : Onze organisaties blijven individueel hun eigen unieke profiel, aanpak, identiteit, HRM beleid en daaraan gekoppelde toerustingsactiviteiten bewerken en behouden. We versterken elkaar op het vlak van de geschetste mogelijkheden in het Masterplan, in benadering van overheden en daar waar andere mogelijkheden die we zullen ontdekken vanuit ieders kracht en kunde.

**3. Punt op de horizon:** De Alliantie ziet als punt op de horizon het streven om samen met de overheid en partners: beter en sneller, meer mensen te ondersteunen op de weg naar Financiële redzaamheid. Daartoe willen we een gemeenschappelijk draagvlak bij de landelijke en lokale overheid en politiek borgen en aansluiten bij andere gemeenschappelijke thema's We denken aan verdere samenwerking op het vlak van integrale kwaliteitsborging en opleidings- (door)ontwikkeling met inachtneming van ieders uniciteit.

### **4. Uitgangspunten van de Alliantie bij de inzet van vrijwilligers:**

a) Als Alliantie helpen we iedereen en sluiten niemand uit. Dat betekent dat we altijd een (eventuele doorverwijs) oplossing voor mensen hebben/zoeken.

b) Wij bepleiten -en zullen ons inspannen voor- kwalitatief hoogwaardig vrijwilligerswerk.

Onze deskundige vrijwilligers werken aanvullend op de betaalde schuldhulpverlening.

c) Wij zijn vrijwilligers en hebben een eigenstandige positie in relatie tot gemeenten en werken aanpalend aan het veld van beroepskrachten.

We formuleren en communiceren duidelijk naar gemeenten onze inspanningsplicht en onze grenzen. We presenteren de resultaten van deze inspanningen. Bij gemeentelijke samenwerking kunnen en willen wij niet gaan voldoen aan een bedrijfsmatige prestatieverplichtingen zoals deze voor beroepsorganisaties gelden.

d) Ook voor de inzet van onze landelijke organisatie inspanningen wordt door de lokale overheid via een onkosten-verrekenmodel, reële basis-onkostenvergoedingen gerealiseerd. De Alliantie werkt richtlijnen voor deze reële vergoedingen verder uit. Deze vergoedingen staan los van eventuele lokale projecten door de individuele partners, die aanvullend zijn op de basis- inspanningen.

Deze onkosten-verreken richtlijn zal blijvend recht doen aan de verschillende vormen van inzet van de landelijke- en lokale partners/afdelingen en de daarmee gemoeide bestaande- en toekomstige kosten.

# Hoe werkt het?

Het werkboek is opgebouwd uit vijf stappen. Elke stap heeft een specifiek doel en bestaat uit opdrachten, vragen en hulpmiddelen. Deze bieden jullie structuur en helpen om samen tot concrete uitkomsten te komen.

Jullie kunnen ervoor kiezen om alle vijf de stappen met elkaar te doorlopen. Maar jullie kunnen ook bepalen, op basis van jullie specifieke situatie of vraag, om een deel van de stappen te doorlopen. Gebruik de stappen die jullie nodig hebben. En bekijk per stap welke onderwerpen jullie willen bespreken.

Bepaal vervolgens met elkaar op welke wijze jullie de stappen gaan doorlopen. Behandelen jullie per bijeenkomst een stap? Of organiseren jullie een dag om het hele werkboek te bespreken? Leidt iemand het gesprek? Wie maakt aantekeningen?

Wij raden jullie aan om rustig de tijd te nemen om de verschillende stappen te doorlopen en om uitkomsten van jullie gesprekken te delen met jullie eigen organisaties. Wees ook niet bang om soms weer een stap te herhalen, bijvoorbeeld als jullie situatie verandert. Heb je nog vragen over gebruik van het werkboek? Op de laatste bladzijde vind je meer informatie.

## Hulpmiddelen

Het werkboek biedt voorbeelden, praktische tools en inhoudelijke verdieping bij de verschillende stappen, te herkennen aan de iconen in de tekst.



**Voorbeelden en ideeën:** schetsen mogelijkheden voor samenwerking ter inzicht en inspiratie.



**Praktische tools:** helpen in de uitvoering van het samenwerken.



**Inhoudelijke verdieping:** biedt extra kennis en achtergrond over duurzaam samenwerken.

1

### Stap 1.

#### Waarom samenwerken?

Doel: de verwachtingen, zorgen en motieven van de betrokken partijen scherp krijgen en een gedeelde doelstelling creëren.

Bladzijde 4

2

### Stap 2.

#### Wie zitten er aan tafel?

Doel: nagaan of de juiste organisaties en personen aan tafel zitten om de doelstelling te kunnen realiseren.

Bladzijde 5

3

### Stap 3.

#### Wat gaan jullie samen doen?

Doel: komen tot keuzes over de onderwerpen waarop jullie willen gaan samenwerken.

Bladzijde 6

4

### Stap 4.

#### Hoe gaan jullie samenwerken?

Doel: bepalen op welke wijze jullie de samenwerking organiseren.

Bladzijde 20

5

### Stap 5.

#### Vervolg bepalen

Doel: reflecteren op de gemaakte keuzes en een pad uitstippelen met bijbehorende planning en acties.

Bladzijde 25

# Stap 1. Waarom samenwerken?

1

## Doel van deze stap

De verwachtingen, zorgen en motieven van de betrokken partijen scherp krijgen en een gedeelde doelstelling creëren.

## Uitkomst

Gezamenlijke doelstelling voor samenwerking.

1. Bespreek wat jullie beeld is van de huidige situatie op het gebied van schuldhulp in de gemeente:
  - a. Wie zijn de hulpvragers, hoe groot is de problematiek?
  - b. Hoe ziet het veld van schuldhulpverlening eruit? Wie doet wat?
  - c. Welke rol speelt de gemeente?
  
2. Ga eerst na wat het motief van jouw organisatie is om samen te gaan werken op het gebied van schuldhulpverlening. Maak gebruik van onderstaande doelen of formuleer zelf.
  - a. Meer mensen met schulden helpen.
  - b. Nieuwe doelgroepen bereiken.
  - c. Mensen met schulden beter helpen.
  - d. Lagere kosten realiseren.
  - e. Meer of structurele inkomsten realiseren.
  
3. Bespreek de motieven met elkaar.
  - a. Komen de motieven met elkaar overeen? Op welke punten wel? Op welke punten niet?
  - b. Welke motieven zijn het belangrijkste? Waarom?
  
4. Stel, jullie gaan (meer) samenwerken. Welke verwachtingen hebben jullie daarover? Lees ter inspiratie meer over de ervaringen van de pilotcoördinatoren uit Dordrecht, Den Haag, Oldambt, Zwolle en Utrecht.
  - a. Waar liggen de grootste kansen?
  - b. Wat zal het moeilijkst zijn? Waarom?
  
5. Stel een gezamenlijke doelstelling op voor jullie samenwerking, op basis van wat jullie hebben besproken. Geef antwoord op de vraag: Welke verandering willen jullie gezamenlijk teweeg brengen?



Lees meer over de ervaringen uit de pilots

[Ga naar online PDF document](#)

# 2

## Stap 2. Wie zitten aan tafel?

### Doel van deze stap

Nagaan of de juiste organisaties en de juiste personen aan tafel zitten om de doelstelling te kunnen realiseren.

### Uitkomst

Vastgestelde samenstelling van personen aan tafel en vastgestelde afspraken.



Lees meer over de rol van vrijwilligers

[Ga naar online PDF document](#)





Zet kenmerken van de organisaties op een rij

[Ga naar online PDF document](#)



Maak een stakeholderanalyse

[Ga naar online PDF document](#)

1. Bespreek per organisatie aan tafel welke kenmerken deze organisatie heeft. Gebruik de tool  'Kenmerken op een rij'.
2. Bespreek per organisatie welke personen aan tafel zitten:
  - a. Welke rol hebben de personen binnen hun eigen organisaties?
  - b. Waar mogen ze zelf over beslissen? Waarover niet?
  - c. Hoe stemmen ze af met hun collega's en hun bestuur? En eventueel met de landelijke organisatie?
3. Bespreek welke andere partijen actief zijn op het gebied van schuldhulpverlening in jullie gemeente. Gebruik hierbij de sociale kaart van jouw gemeente en/of de tool  'Stakeholderanalyse'.
  - a. Welke partijen zitten nu niet aan tafel, maar zouden wel van toegevoegde waarde kunnen zijn voor de samenwerking?
  - b. Met welke partijen moet in ieder geval afgestemd worden gedurende het samenwerkingstraject?
  - c. Welke rol zien jullie gedurende het traject voor de gemeente?
4. Stel vast wie de betrokken partijen zijn bij de samenwerking, welke personen in het samenwerkende team zitten en met welke personen of partijen binnen en buiten jullie organisaties op welke manier moet worden afgestemd.

# Stap 3. Wat gaan jullie samen doen?

3

## Doel van deze stap

Komen tot keuzes over de onderwerpen waarop jullie willen gaan samenwerken.

## Uitkomst

Gestructureerd overzicht van geselecteerde samenwerkingsmogelijkheden.

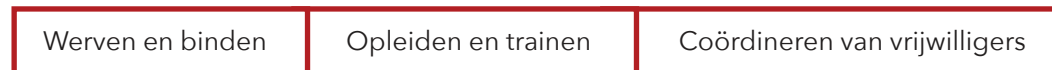
## Introductie

We onderscheiden drie gebieden met bijbehorende onderwerpen waarop jullie kunnen gaan samenwerken:

### 1. Keten van vrijwillige schuldhulpactiviteiten



### 2. Vrijwilligers en coördinatoren



### 3. Organisatie



We onderscheiden drie intensiteiten waarmee jullie kunnen gaan samenwerken:

- S** **Small** - een beetje samenwerken: een focus op inventariseren, overzicht van activiteiten en resultaten maken en dit overzicht delen met betrokken partijen. Small is randvoorwaardelijk voor samenwerking op Medium en Large niveau.
- M** **Medium** - in zekere mate samenwerken: een focus op het actief afstemmen van activiteiten en het toegankelijk en zichtbaar maken van het overzicht van activiteiten voor doelgroepen/mensen met schulden en partners buiten de beoogde samenwerking.
- L** **Large** - uitgebreid samenwerken: een focus op het ontwikkelen van nieuwe gezamenlijke activiteiten, het gezamenlijk uitvoeren van alle activiteiten op een bepaald gebied en/of het stoppen met individueel uitvoeren van specifieke activiteiten.

# 3

## Stap 3. Wat gaan jullie samen doen?

### Aan de slag

1. Bespreek de volgende vragen met elkaar.

- a. Hoe zien jullie het veld van schuldhulpverlening in jullie gemeente? Bestaat er een keten van hulpverlening?
- b. Hoe komen jullie vrijwilligers en coördinatoren binnen? Hoe leiden jullie ze op? Wat behoort wel en niet tot hun takenpakketten?
- c. Hoe worden de meer ondersteunende werkzaamheden, zoals communicatie en onderzoek, momenteel uitgevoerd binnen jullie organisaties?

2. Bepaal vervolgens met elkaar op welke gebieden en welke onderwerpen binnen deze gebieden jullie je (voor nu) willen gaan focussen in jullie samenwerking, en welke niet. Kies bijvoorbeeld voor de onderwerpen die jullie bij de doelstelling vinden passen. Of onderwerpen waar je snel iets denkt te kunnen bereiken. Je kan er ook voor kiezen om met één van de drie gebieden en bijbehorende onderwerpen te starten. Jullie kunnen dan op een later moment de andere onderwerpen bespreken.

3. Aan de hand van hulpvragen, praktische tools en voorbeelden kunnen jullie op de volgende bladzijden bepalen wat jullie samen gaan doen. Gebruik het schema hieronder om de bladzijden met onderwerpen die jullie hebben gekozen op te zoeken.

#### 1. Keten van vrijwillige schuldhulpactiviteiten



#### 2. Vrijwilligers en coördinatoren



#### 3. Organisatie





# Wat gaan jullie samen doen?

## 1. Keten van vrijwillige schuldhulpactiviteiten

Preventie en educatie

Signaleren en toeleiden

Ondersteuning bij schulden

Nazorg

### 3

## Preventie en educatie

#### 1

Verstaan jullie hetzelfde onder de termen 'Preventie en educatie'? Zo ja, wat dan? Zo nee, welke verschillen zijn er?

#### 2

In welke mate (S, M, L) willen jullie samenwerken op het gebied van 'Preventie en educatie'?

#### 3

Draagt deze keuze (S, M, L) bij aan het bereiken van jullie doelstelling?

#### 4

Wat zou deze keuze betekenen voor jullie hulpvragers, jullie eigen organisaties en andere actieve partijen in jullie gemeente?

#### S

We maken een overzicht van onze activiteiten op het gebied van preventie en de resultaten die we hiermee behalen.

We maken dit overzicht toegankelijk en zichtbaar voor de organisaties van de bij de samenwerking betrokken partijen.



Gebruik de tool 'Inventarisatieformat Preventie en educatie' om een overzicht te maken. Ga naar [Online PDF document](#)

#### M

We stemmen onze preventie- en educatieactiviteiten af op elkaar.

We maken ons gezamenlijk aanbod op het gebied van preventie en educatie zichtbaar voor doelgroepen en partners.



Bijvoorbeeld door het afstemmen van de locaties en momenten voor voorlichtingsactiviteiten.  
Bijvoorbeeld door het afstemmen van de doelgroepen voor voorlichtingsactiviteiten. Met andere woorden: elke partij bedient specifieke doelgroepen.

#### L

We ontwikkelen samen nieuwe preventie- en educatieactiviteiten.

We voeren een deel van of alle preventie- en educatieactiviteiten gezamenlijk uit.

Dit kan ook betekenen dat we niet beginnen aan of stoppen met het individueel uitvoeren van preventie- en educatieactiviteiten.



Bijvoorbeeld door het gezamenlijk ontwikkelen van een workshop over thuisadministratie voor een specifieke doelgroep, zoals jongeren.

# Wat gaan jullie samen doen?

## 1. Keten van vrijwillige schuldhulpactiviteiten

Preventie en educatie

Signaleren en toeleiden

Ondersteuning bij schulden

Nazorg

### 3

## Signaleren en toeleiden

#### 1

Verstaan jullie hetzelfde onder de termen 'Signaleren en toeleiden'? Zo ja, wat dan? Zo nee, welke verschillen zijn er?

We maken een overzicht van onze activiteiten op het gebied van signaleren en toeleiden van mensen met schulden en de resultaten die we hiermee behalen.

We maken dit overzicht toegankelijk en zichtbaar voor de organisaties van de bij de samenwerking betrokken partijen.



Gebruik de tool 'Inventarisatieformat Signaleren en toeleiden' om een overzicht te maken. Ga naar [Online PDF document](#)

#### 2

In welke mate (S, M, L) willen jullie samenwerken op het gebied van 'Signaleren en toeleiden'?

We stemmen onze activiteiten op het gebied van signaleren en toeleiden af op elkaar.

We maken ons gezamenlijk aanbod op het gebied van signaleren en toeleiden toegankelijk en zichtbaar voor doelgroepen en partners.



In de gemeente Zwolle sluiten de samenwerkende partijen aan bij het inkomensondersteunend overleg van de gemeente om andere actieve partijen in schuldhulpverlening te informeren over mogelijkheden voor doorverwijzing.

#### 3

Draagt deze keuze (S, M, L) bij aan het bereiken van jullie doelstelling?

We ontwikkelen samen nieuwe activiteiten op het gebied van signaleren en toeleiden.

We voeren een deel van of alle activiteiten op het gebied van signaleren en toeleiden gezamenlijk uit.

Dit kan ook betekenen dat we niet beginnen aan of stoppen met het individueel uitvoeren van activiteiten op het gebied van signaleren en toeleiden.



In de gemeente Dordrecht, Utrecht en Den Haag hebben de samenwerkende partijen een voorlichtingsavond georganiseerd in moskeeën om de signalering en toeleiding voor mensen met een migratieachtergrond te vergemakkelijken.

#### 4

Wat zou deze keuze betekenen voor jullie hulpvragers, jullie eigen organisaties en andere actieve partijen in jullie gemeente?

# Wat gaan jullie samen doen?

## 1. Keten van vrijwillige schuldhulpactiviteiten

Preventie en educatie

Signaleren en toeleiden

Ondersteuning bij schulden

Nazorg

### 3

## Ondersteuning bij schulden

#### 1

Verstaan jullie hetzelfde onder de term 'Ondersteuning bij schulden'? Zo ja, wat dan? Zo nee, welke verschillen zijn er?

#### 2

In welke mate (S, M, L) willen jullie samenwerken op het gebied van 'Ondersteuning bij schulden'?

#### 3

Draagt deze keuze (S, M, L) bij aan het bereiken van jullie doelstelling?

#### 4

Wat zou deze keuze betekenen voor jullie hulpvragers, jullie eigen organisaties en andere actieve partijen in jullie gemeente?

#### S

We maken een overzicht van onze activiteiten op het gebied van het ondersteunen van mensen met schulden en de resultaten die we hiermee behalen.

We maken dit overzicht toegankelijk en zichtbaar voor de organisaties van de bij de samenwerking betrokken partijen.



Gebruik de tool 'Inventarisatieformat Ondersteuning bij schulden' om een overzicht te maken. Ga naar

[Online PDF document](#)

#### M

We stemmen onze activiteiten op het gebied van het ondersteunen van mensen met schulden af op elkaar.

We maken ons gezamenlijk aanbod op het gebied van het ondersteunen van mensen met schulden zichtbaar voor doelgroepen en partners.



In zowel de gemeente Zwolle als de gemeente Utrecht heeft het Leger des Heils nu geen maatjes maar verwijst de organisatie wel door naar andere actieve partijen in de gemeenten.

#### L

We ontwikkelen samen nieuwe activiteiten op het gebied van ondersteunen van mensen met schulden.

We voeren een deel van of alle activiteiten op het gebied van ondersteunen van mensen met schulden.

Dit kan ook betekenen dat we niet beginnen aan of stoppen met het individueel uitvoeren van activiteiten op het gebied van ondersteunen van mensen met schulden.



Bijvoorbeeld door het introduceren van dezelfde stappen en/of vragen in hulpverleningstrajecten. Zoals bij het voeren van een intakegesprek.

# Wat gaan jullie samen doen?

## 1. Keten van vrijwillige schuldhulpactiviteiten

Preventie en educatie

Signaleren en toeleiden

Ondersteuning bij schulden

Nazorg

3

### Nazorg

1

Verstaan jullie hetzelfde onder de term 'Nazorg'? Zo ja, wat dan? Zo nee, welke verschillen zijn er?

2

In welke mate (S, M, L) willen jullie samenwerken op het gebied van 'Nazorg'?

3

Draagt deze keuze (S, M, L) bij aan het bereiken van jullie doelstelling?

4

Wat zou deze keuze betekenen voor jullie hulpvragers, jullie eigen organisaties en andere actieve partijen in jullie gemeente?

S

We maken een overzicht van onze nazorgactiviteiten en resultaten die we hiermee behalen.

We maken dit overzicht toegankelijk en zichtbaar voor de organisaties van de bij de samenwerking betrokken partijen.



Gebruik de tool 'Inventarisatieformat Nazorg' om een overzicht te maken. Ga naar [Online PDF document](#)

M

We stemmen onze nazorgactiviteiten af op elkaar.

We maken ons gezamenlijk aanbod op het gebied van preventie en educatie zichtbaar voor doelgroepen en partners.



Bijvoorbeeld door af te spreken dat na een schulddienstverleningstraject beroepskrachten standaard doorverwijzen naar een vrijwilligersorganisatie die een cliënt met meer aandacht kan blijven ondersteunen.

L

We ontwikkelen samen nieuwe nazorgactiviteiten.

We voeren een deel van of alle nazorgactiviteiten gezamenlijk uit.

Dit kan ook betekenen dat we niet beginnen aan of stoppen met het individueel uitvoeren van nazorgactiviteiten.



Bijvoorbeeld door af te spreken dat na een schulddienstverleningstraject er door een beroepskracht standaard een vrijwilliger aan een cliënt gekoppeld wordt om verdere ondersteuning te bieden en ook schuldenvrij te blijven.

# Wat gaan jullie samen doen?

3

## Werven en binden

### 2. Vrijwilligers en coördinatoren

Werven en binden

Opleiden en trainen

Coördineren van vrijwilligers

1

Verstaan jullie hetzelfde onder de termen 'Werven en binden'? Zo ja, wat dan? Zo nee, welke verschillen zijn er?

S

We maken een overzicht van onze wervingsactiviteiten en resultaten.  
We maken dit overzicht toegankelijk en zichtbaar voor de organisaties van de bij de samenwerking betrokken partijen.



Gebruik de tool 'Inventarisatieformat Werven en binden' om een overzicht te maken.  
Ga naar [Online PDF document](#)

2

In welke mate (S, M, L) willen jullie samenwerken op het gebied van 'Werven en binden'?

M

We voeren specifieke wervingsactiviteiten gezamenlijk uit en/of stemmen af over wervingsactiviteiten op specifieke doelgroepen.



Bijvoorbeeld door het organiseren van een week van de vrijwilliger, om de waardering voor bestaande vrijwilligers kenbaar te maken en nieuwe vrijwilligers te trekken.  
Bijvoorbeeld door gezamenlijk meer of betere aansluiting op vacaturewebsites voor vrijwilligers zoals gemeenteXdoet.nl te zoeken.

3

Draagt deze keuze (S, M, L) bij aan het bereiken van jullie doelstelling?

L

We voeren al onze wervingsactiviteiten gezamenlijk uit.



Bijvoorbeeld door een centraal aanmeldpunt voor vrijwilligers te organiseren en pas later te bepalen bij welke vrijwilligersorganisatie de nieuwe aanmelding het beste past.

4

Wat zou deze keuze betekenen voor jullie hulpvragers, jullie eigen organisaties en andere actieve partijen in jullie gemeente?

# Wat gaan jullie samen doen?

3

## Opleiden en trainen

### 2. Vrijwilligers en coördinatoren

Werven en binden

Opleiden en trainen

Coördineren van vrijwilligers

1

erstaan jullie hetzelfde onder de termen 'Opleiden en trainen'? Zo ja, wat dan? Zo nee, welke verschillen zijn er?

2

In welke mate (S, M, L) willen jullie samenwerken op het gebied van 'Opleiden en trainen'?

3

Draagt deze keuze (S, M, L) bij aan het bereiken van jullie doelstelling?

4

Wat zou deze keuze betekenen voor jullie hulpvragers, jullie eigen organisaties en andere actieve partijen in jullie gemeente?

S

We maken een overzicht van ons opleidings- en trainingsaanbod.  
We maken dit overzicht toegankelijk en zichtbaar voor de organisaties van de bij de samenwerking betrokken partijen.



Gebruik de tool 'Inventarisatieformat Opleiden en trainen' om een overzicht te maken.  
Ga naar [Online PDF document](#)

M

We bieden specifieke trainingen of modules in opleidingen gezamenlijk aan.



In de gemeente Oldambt volgen vrijwilligers van de samenwerkende partijen soms ook elkaars trainingen om kennis uit te wisselen en de werkwijze van de partners te leren kennen.



Bijvoorbeeld door gezamenlijke thema-avonden te organiseren om vrijwilligers op specifieke onderwerpen bij te scholen.

L

We bieden alle opleidingen en trainingen gezamenlijk aan, met ruimte voor organisatie-eigen modules.



In de gemeente Den Haag verzorgt de gemeente de basistraining schuldhulpverlening voor vrijwilligers. Daarnaast kunnen vrijwilligersorganisaties nog eigen trainingen aanbieden. In de gemeente Utrecht doen twee organisaties die met vrijwilligers werken grote delen van de opleiding gezamenlijk.

# Wat gaan jullie samen doen?

3

## Coördineren van vrijwilligers

2. Vrijwilligers en coördinatoren

Werven en binden

Opleiden en trainen

Coördineren van vrijwilligers

1

Verstaan jullie hetzelfde onder de term 'Coördineren'? Zo ja, wat dan? Zo nee, welke verschillen zijn er?

2

In welke mate (S, M, L) willen jullie samenwerken op het gebied van 'Coördineren'?

3

Draagt deze keuze (S, M, L) bij aan het bereiken van jullie doelstelling?

4

Wat zou deze keuze betekenen voor jullie hulpvragers, jullie eigen organisaties en andere actieve partijen in jullie gemeente?

S

We maken een overzicht van onze coördinatieprocessen.  
We maken dit overzicht toegankelijk en zichtbaar voor de organisaties van de bij de samenwerking betrokken partijen.



Gebruik de tool 'Inventarisatie-format Coördineren' om een overzicht te maken. Ga naar [Online PDF document](#)

M

We handhaven onze eigen coördinatieactiviteiten, maar ondernemen specifieke coördinatieactiviteiten (bv. gericht op specifieke doelgroepen) gezamenlijk en stemmen af over specifieke cases.



In het geval van een gezamenlijk project, waarin vrijwilligers van de verschillende organisaties actief zijn, kan bijvoorbeeld één coördinator de coördinatiewerkzaamheden uitvoeren.

L

We voeren de koppeling van vrijwilligers aan hulpvragers centraal uit en richten de coördinatieprocessen gezamenlijk in.



In de gemeente Oldambt worden nieuwe hulpvragen gezamenlijk besproken. Vervolgens wordt bepaald welke organisatie en welke vrijwilliger de hulpvragers het beste kan ondersteunen.

# Wat gaan jullie samen doen?

## 3. Organisatie

Communicatie

Onderzoek en ontwikkeling

Registratie(systemen)

Financiering

3

### Communicatie

1

Verstaan jullie hetzelfde onder de term 'Communicatie'? Zo ja, wat dan? Zo nee, welke verschillen zijn er?

2

In welke mate (S, M, L) willen jullie samenwerken op het gebied van 'Communicatie'?

3

Draagt deze keuze (S, M, L) bij aan het bereiken van jullie doelstelling?

4

Wat zou deze keuze betekenen voor jullie hulpvragers, jullie eigen organisaties en andere actieve partijen in jullie gemeente?

S

We maken een overzicht van onze communicatieactiviteiten.  
We maken dit overzicht toegankelijk en zichtbaar voor de organisaties van de bij de samenwerking betrokken partijen.



Gebruik de tool 'Inventarisatieformat Communicatie' om een overzicht te maken. Ga naar [Online PDF document](#)

M

We stemmen communicatieactiviteiten af op elkaar en voeren deze binnen specifieke projecten samen uit.



Bijvoorbeeld door aan te sluiten bij een week van de schulden om de zichtbaarheid van en aandacht voor de problematiek te vergroten.



Bijvoorbeeld door gezamenlijk beeldmateriaal (folders, film) te maken over het werk wat jullie doen.

L

We ontwikkelen een gezamenlijke communicatiestrategie richting doelgroepen, vrijwilligers en partners.



In de gemeente Zwolle communiceren de betrokken partijen gezamenlijk onder de naam Op Orde. Dit is het 'merk' naar buiten toe: voor hulpvragers en partners.



# Wat gaan jullie samen doen?

## 3. Organisatie

Communicatie

Onderzoek en ontwikkeling

Registratie(systemen)

Financiering

### 3

## Onderzoek en ontwikkeling

#### 1

Verstaan jullie hetzelfde onder de termen 'Onderzoek en ontwikkeling'? Zo ja, wat dan? Zo nee, welke verschillen zijn er?

#### 2

In welke mate (S, M, L) willen jullie samenwerken op het gebied van 'Onderzoek en ontwikkeling'?

#### 3

Draagt deze keuze (S, M, L) bij aan het bereiken van jullie doelstelling?

#### 4

Wat zou deze keuze betekenen voor jullie hulpvragers, jullie eigen organisaties en andere actieve partijen in jullie gemeente?

#### S

We maken een overzicht van onze activiteiten op het gebied van kennis ontwikkelen, kennis delen en ontwikkeling van nieuwe diensten, met eventueel aandacht voor wat landelijke organisaties op dit gebied doen.

We maken dit overzicht toegankelijk en zichtbaar voor de organisaties van de bij de samenwerking betrokken partijen.



Gebruik de tool 'Inventarisatieformat Onderzoek en ontwikkeling' om een overzicht te maken. Ga naar [Online PDF document](#)

#### M

We stemmen activiteiten op het gebied van onderzoek en dienstontwikkeling af op elkaar en voeren specifieke projecten samen uit.



Bijvoorbeeld door gebruik te maken van een nieuwe methode, die de landelijke organisatie van één van de partners heeft ontwikkeld, voor het vinden en benaderen van mensen met financiële problemen.

#### L

We voeren gezamenlijk activiteiten uit op het gebied van onderzoek en dienstontwikkeling.



Bijvoorbeeld door gezamenlijk opdracht te geven om de resultaten en effecten van jullie activiteiten, in samenhang, te laten onderzoeken door een externe partij.

# Wat gaan jullie samen doen?

## 3. Organisatie

Communicatie

Onderzoek en ontwikkeling

Registratie(systemen)

Financiering

### 3

## Registratie(systemen)

#### 1

Verstaan jullie hetzelfde onder de term 'Registratie(systemen)'? Zo ja, wat dan? Zo nee, welke verschillen zijn er?

#### 2

In welke mate (S, M, L) willen jullie samenwerken op het gebied van 'Registratie(systemen)'?

#### 3

Draagt deze keuze (S, M, L) bij aan het bereiken van jullie doelstelling?

#### 4

Wat zou deze keuze betekenen voor jullie hulpvragers, jullie eigen organisaties en andere actieve partijen in jullie gemeente?

#### S

We maken een overzicht van de registratiesystemen die we gebruiken voor hulpvragers en vrijwilligers, en van de formats en definities die we hiervoor hanteren.

We maken dit overzicht toegankelijk en zichtbaar voor de organisaties van de bij de samenwerking betrokken partijen.



Gebruik de tool 'Inventarisatieformat 'Registratie(systemen)' om een overzicht te maken. Ga naar [Online PDF document](#)

#### M

We stemmen registratieprocedures af op elkaar, bijvoorbeeld door definities en criteria gelijk te maken, en we zorgen dat onze registratiesystemen goed op elkaar aansluiten voor eventuele overdracht.



Bijvoorbeeld door de vragen en vereisten bij de intake van hulpvragers op elkaar af te stemmen. Dit maakt eventuele overdracht van hulpvragers gemakkelijker.

#### L

We hanteren dezelfde registratiesystemen en richten de registratieprocedure op dezelfde wijze in.



In de gemeente Zwolle werken alle partners binnen Op Orde met hetzelfde registratiesysteem: HulpvragerSysteem.

# Wat gaan jullie samen doen?

## 3. Organisatie

Communicatie

Onderzoek en ontwikkeling

Registratie(systemen)

Financiering

3

## 4. Financiering

1

Verstaan jullie hetzelfde onder de term 'Financiering'? Zo ja, wat dan? Zo nee, welke verschillen zijn er?

2

In welke mate (S, M, L) willen jullie samenwerken op het gebied van 'Financiering'?

3

Draagt deze keuze (S, M, L) bij aan het bereiken van jullie doelstelling?

4

Wat zou deze keuze betekenen voor jullie hulpvragers, jullie eigen organisaties en andere actieve partijen in jullie gemeente?

S

We maken een overzicht van onze activiteiten en resultaten op het gebied van financiering.

We maken dit overzicht toegankelijk en zichtbaar voor de organisaties van de bij de samenwerking betrokken partijen.



Gebruik de tool 'Inventarisatieformat Financiering' om een overzicht te maken. Ga naar [Online PDF document](#)

M

We werken op projectniveau of voor specifieke activiteiten samen aan de financiering. We maken daar dan ook beheer- en verdeelafspraken over.



Bijvoorbeeld door het doen van een gezamenlijke aanvraag bij een fonds om de uitvoering van een nieuwe voorlichtingsactiviteit te financieren.

L

We dragen gezamenlijk zorg voor de financiering van onze activiteiten en hebben daar vaste beheer- en verdeelafspraken over op papier staan.



In de gemeente Zwolle ontvangen de samenwerkende partners een lump sum-financiering. Deze wordt beheerd door de penvoerder en het geld wordt verdeeld op basis van de individuele begrotingen van de organisaties.

# 3

## Stap 3. Wat gaan jullie samen doen?

### Doel van deze stap

Komen tot keuzes over de onderwerpen waarop jullie willen gaan samenwerken.

### Uitkomst

Gestructureerd overzicht van geselecteerde samenwerkingsmogelijkheden.

### Afsluiting

1. Blik terug op alle onderwerpen die jullie in deze stap besproken hebben:

- a. Zijn er nog andere samenwerkingsmogelijkheden die niet langs zijn gekomen? Zo ja, welke?
- b. Welke samenwerkingsmogelijkheden zijn het belangrijkste? Welke zijn minder belangrijk?
- c. Welke samenwerkingsmogelijkheden zijn nu kansrijk? Welke samenwerkingsmogelijkheden kunnen op korte termijn worden ontwikkeld en uitgevoerd? Welke hebben meer tijd nodig?

2. Maak een overzicht van de samenwerkingsmogelijkheden in vier vakken:

Belangrijk Nu kansrijk	Belangrijk In de toekomst kansrijk
Minder belangrijk Nu kansrijk	Minder belangrijk In de toekomst kansrijk

# 4

## Stap 4. Hoe gaan jullie samenwerken?

### Doel van deze stap

Bepalen op welke wijze jullie de samenwerking gaan vormgeven.

### Uitkomst

Overzicht van huidige vorm van samenwerking en ambitie voor toekomstige samenwerking.

### Introductie

We onderscheiden drie aandachtspunten voor jullie samenwerking:

- 1. Overleg en afspraken:** hoe vaak komen jullie bijeen, hoe worden afspraken gemaakt?
- 2. Structuur en verhoudingen:** gaan jullie een structuur aanbrenge in jullie samenwerking? Wie gaat wat doen?
- 3. Relatie gemeente:** op welke wijze is de beleidsafdeling van de gemeente betrokken bij de samenwerking?

We onderscheiden drie intensiteiten waarmee jullie de samenwerking verder kunnen vormgeven:

- S Small** - een beetje samenwerken: een focus op het onderling delen van kennis maar blijvende individuele opstelling van de betrokken partijen.
- M Medium** - in zekere mate samenwerken: een focus op meer onderlinge structurering, financiering en planning, met name op projectbasis.
- L Large** - uitgebreid samenwerken: een focus op structurele organisatie van de samenwerking.

### Aan de slag

We raden jullie aan om alle drie de aandachtspunten in deze stap te bespreken met elkaar.

Voor elk van de gegeven aandachtspunten volgt hierna een bladzijde waarin jullie aan de hand van hulpvragen, praktische tools en voorbeelden een keuze kunnen maken voor de wijze waarop jullie de samenwerking gaan vormgeven.

# Hoe gaan jullie samenwerken?

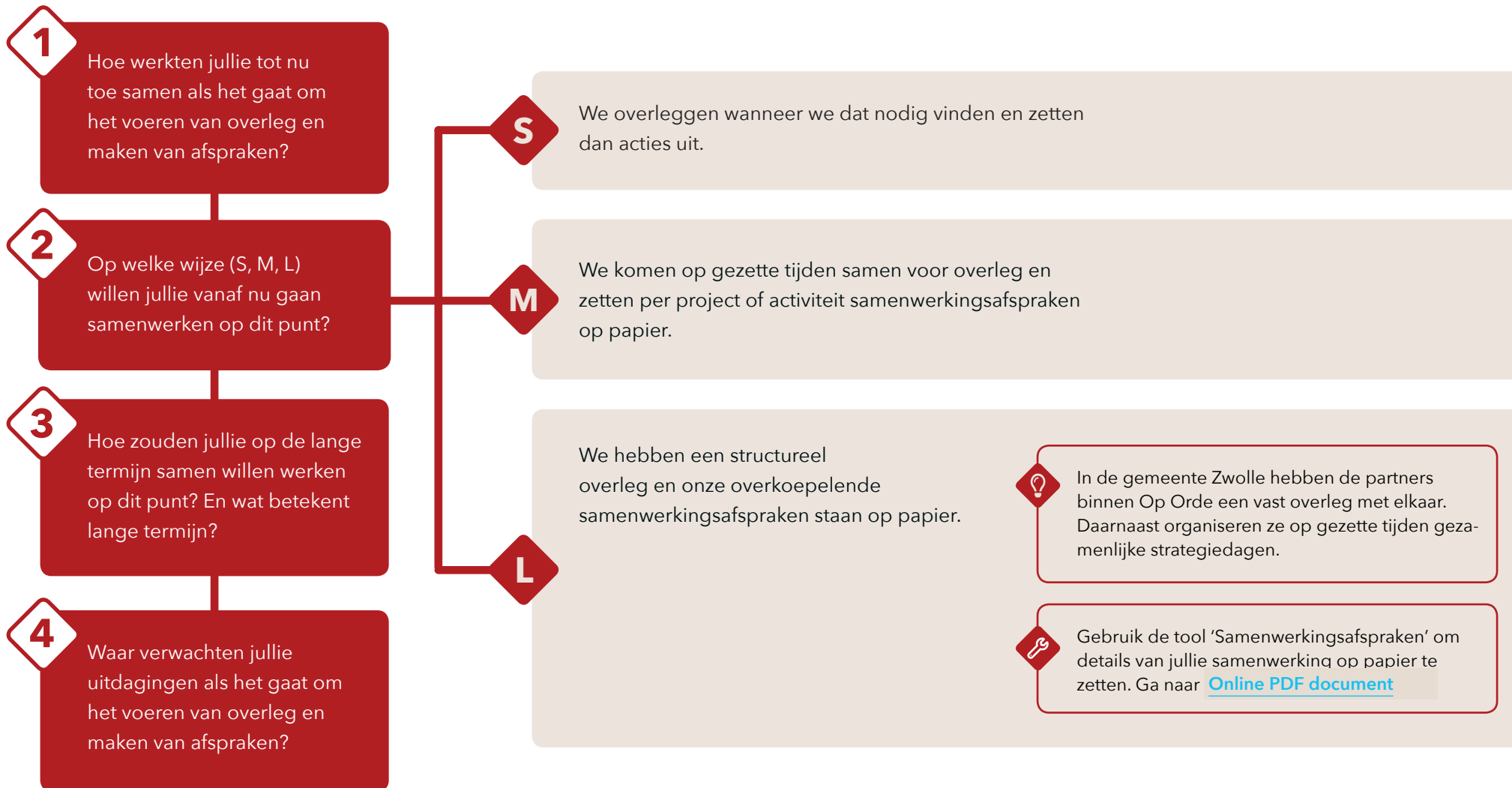
4

Overleg en afspraken

Structuur en verhoudingen

Relatie gemeente

## 1. Overleg en afspraken



# Hoe gaan jullie samenwerken?

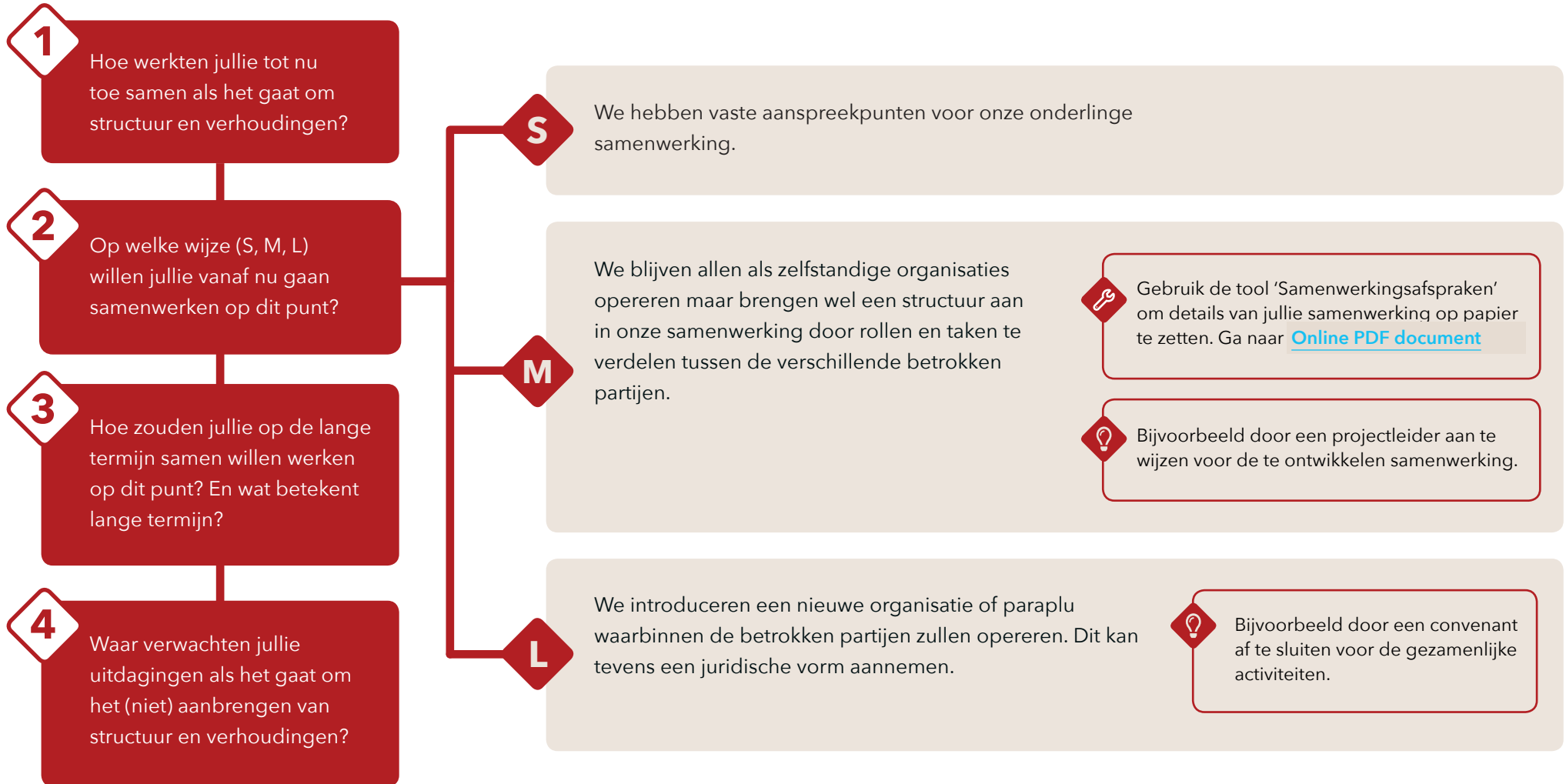
4

Overleg en afspraken

Structuur en verhoudingen

Relatie gemeente

## 2. Structuur en verhoudingen



# Hoe gaan jullie samenwerken?

4

Overleg en afspraken

Structuur en verhoudingen

Relatie gemeente

## 3. Relatie gemeente

1

Hoe werkten jullie tot nu toe samen als het gaat om de relatie met de gemeente?

2

Op welke wijze (S, M, L) willen jullie vanaf nu gaan samenwerken op dit punt?

3

Hoe zouden jullie op de lange termijn samen willen werken op dit punt? En wat betekent lange termijn?

4

Waar verwachten jullie uitdagingen als het gaat om het (niet) aanbrengen van structuur en verhoudingen?

S

We voeren als zelfstandige organisaties 1-op-1-overleg met de gemeente en delen kennis over deze gesprekken met elkaar.

M

We nemen gezamenlijk deel aan bestaande overleggen in onze gemeente tussen de gemeente en het maatschappelijke veld. Daarnaast voeren we als zelfstandige organisaties 1-op-1 overleg met de gemeente.

L

De gemeente neemt deel aan ons gezamenlijke overleg of is zelfs betrokken in de samenwerkingsafspraken. We voeren enkel sporadisch nog 1-op-1 overleg met de gemeente.



In de gemeente Den Haag bestaat een vast overleg tussen vrijwilligersorganisaties (en anderen) en de gemeente in het Stedelijk Overleg, specifiek gericht op schuldhulpverlening.



In de gemeente Utrecht bestaat vast overleg tussen vrijwilligersorganisaties (en anderen) en de gemeente in Platform Schulden.



In de gemeente Zwolle is bij het vaste Op Orde-overleg altijd dezelfde beleidsmedewerker van de gemeente aanwezig.



# 4

## Stap 4. Hoe gaan jullie samenwerken?

### Doel van deze stap

Bepalen op welke wijze jullie de samenwerking gaan organiseren en financieren.

### Uitkomst

Overzicht van huidige vorm van samenwerking en ambitie voor toekomstige samenwerking.

### Afsluiting

1. **Blik terug op alle zaken die jullie in deze stap besproken hebben:**
  - a. Zijn er nog andere aandachtspunten voor het vormgeven van de samenwerking die niet langs zijn gekomen? Zo ja, welke?
  - b. Welke aandachtspunten zijn het belangrijkste? Welke zijn minder belangrijk?
  - c. Welke keuzes voor de vorm van de samenwerking kunnen jullie direct realiseren? Welke keuzes hebben meer tijd nodig?
2. **Maak een overzicht van de keuzes die jullie hebben gemaakt, door per aandachtspunt aan te geven:**
  - a. Waar jullie nu staan.
  - b. Waar jullie willen komen te staan in de toekomst.
  - c. Of de door jullie gekozen vorm van samenwerken op dit punt direct realiseerbaar is of niet.

## Doel van deze stap

Reflecteren op de keuzes die jullie gemaakt hebben in voorgaande stappen en daar een pad voor uitstippelen met bijbehorende planning en acties.

## Uitkomst

Zicht op de gezamenlijke opgave en een plan om verder te gaan.

1. Pak de uitkomsten van de stappen die je hebt doorlopen bij elkaar.

**Stap 1.** Vastgesteld gezamenlijk doel

**Stap 2.** Vastgestelde samenstelling, afvaardiging en afspraken

**Stap 3.** Gestructureerd overzicht van geselecteerde samenwerkingsmogelijkheden

**Stap 4.** Overzicht van de huidige vorm van samenwerking en ambitie voor toekomstige samenwerking

2. Bepaal vervolgens waarmee jullie gaan beginnen, optie A, B, C, D of een andere optie?

**Optie A.** Starten met het maken van de overzichten met behulp van de inventarisatieformats.

**Optie B.** Starten met de belangrijke en kansrijke samenwerkingsmogelijkheden.

**Optie C.** Starten met quick wins.

**Optie D.** Starten met plannen voor de lange termijn uitdagingen.

3. Bespreek de volgende praktische kwesties

a. Wanneer willen jullie welke stappen hebben gezet? Wie moet welke actie(s) uitvoeren?  
Wat is de deadline per actie?

b. Wanneer ontmoeten jullie elkaar weer?

c. Hoe communiceren jullie over de samenwerking?

Richting eigen organisatie? En eventueel de landelijke organisatie?

Richting de gemeente?

Richtingen andere actieve partners, binnen en buiten de gemeente?

## Index

Stap 1. Waarom samenwerken?	4
Stap 2. Wie zitten aan tafel?	5
Stap 3. Wat gaan jullie samen doen?	6
1. Keten van vrijwillige schuldhulpactiviteiten	
Preventie en educatie	8
Signaleren en toeleiden	9
Ondersteuning bij schulden	10
Nazorg	11
2. Vrijwilligers en coördinatoren	
Werven en binden	12
Opleiden en trainen	13
Coördineren van vrijwilligers	14
3. Organisatie	
Communicatie	15
Onderzoek en ontwikkeling	16
Registratie(systemen)	17
Financiering	18
Stap 4. Hoe gaan jullie samenwerken?	20
Overleg en afspraken	21
Structuur en verhoudingen	22
Relatie gemeente	23
Stap 5. Vervolg bepalen	25



## Colofon

Mocht u vragen hebben, dan kunt u contact opnemen via:  
[info@stichtingavs.nl](mailto:info@stichtingavs.nl) onder vermelding van 'Werkboek Samenwerken op het gebied van schuldhulpverlening'.

Alles uit dit document mag worden gebruikt om de verduurzaming van schuldhulpverlening in Nederland te bevorderen.

Den Haag, 2019.