



Het begeleiden van inwoners vanuit de elementen basisdienstverlening

Programma Verbinden Schuldendomein

Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag

Colofon

Titel van het Werk : Het begeleiden van inwoners vanuit de elementen
basisdienstverlening

Datum van Publicatie : 4 november 2024

Uitgave : Het programma Verbinden Schuldendomein

Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Belangrijkste wijzigingen
1.0	4 november 2024	n.v.t.	n.v.t.

Inhoud

A.	Inleiding	5
A.1	Aanleiding	5
A.2	Doel en scope handreiking	7
A.3	Het kader	8
A.4	Leeswijzer	8
A.5	Hoe houden we contact?	8
A.6	Het programma Verbinden Schuldendomein	9
B.	Aan de slag met begeleiden met het stappenplan voor implementatie	10
B.1	Het stappenplan voor de implementatie	10
1.	Elementen van de basisdienstverlening, inhoud en bedoeling	11
1.1.	Begrippen uit de elementen van de basisdienstverlening	11
1.2.	Zonder drempels	14
1.3.	Begeleiding start direct	15
1.4.	Intake en triage	16
1.5.	Hulpaanbod per doelgroep	19
1.6.	Beschikking en Plan van aanpak	21
1.7.	Het begeleidingstraject	22
1.8.	Evaluëren en herzien Plan van aanpak	30
1.9.	Contact bij terugval	31
1.10.	Nog 6 maanden vroegsignalen	32
1.11.	Ook begeleiden bij WSNP	33
2.	Begeleiden borgen in visie en methodiek	34
2.1.	De visie op begeleiding	34
2.2.	Werken met een methodiek	48
3.	Begeleiding vormgeven	53
3.1.	Het proces van het begeleidingstraject	53
4.	Vertaling naar concrete doelen	63
4.1.	Het opstellen van concrete doelen	63
4.2.	De doelen van financiële begeleiding in het begeleidingstraject	63
4.3.	Doelen van begeleiding	64
4.4.	Overkoepelende cijfers	64
4.5.	KPI's	64

5.	De impact op het speelveld	65
5.1.	Speelveld en rollen	66
6.	Werkprocessen, registratie, monitoring en evaluatie.....	68
6.1.	Werkprocessen, registratie, monitoring en evaluatie vormgeven.....	68
6.2.	Registratie	69
6.3.	Doorlooptijden	70
6.4.	Monitoring en evaluatie	72
7.	De vertaling naar personele consequenties	73
7.1.	Vaardigheden en competenties voor begeleiding	73
8.	Aanbevelingen voor de implementatie.....	77
8.1.	Continue verbeteren door te evalueren en reflecteren.....	77
8.2.	Keuze voor invoeringsscenario	77
8.3.	In- en extern communiceren.....	78
	Bijlage 1: Gespreksplaat mijn intake 2 varianten	79
	Bijlage 2: Meetinstrument Leefgebieden.....	80
	Bijlage 3: Meetinstrument en Financieel Gezond	81
	Bijlage 4 Uitleg bij gespreksplaat en meetinstrument	82
	1. Doel gespreksplaten	82
	2. Hoe gebruik je de gespreksplaten?	82
	Bijlage 5 Competentieprofiel en taken budgetbegeleider	85

A. Inleiding

A.1 Aanleiding

Inwoners die een schuldhulpverleningstraject hebben afgerond, willen graag met vertrouwen hun toekomst tegemoet. Financieel gezond zijn levert een grote bijdrage aan het welbevinden van inwoners. Bij een financieel gezonde huishouding worden weloverwogen keuzes gemaakt, zodanig dat de financiën in balans zijn op zowel korte als lange termijn. Financieel gezond ben je niet alleen als je zelf al je geldzaken kan regelen, maar ook als je weet wanneer en waarvoor je hulp zou moeten inroepen. Een financieel gezonde huishouding bereik je niet alleen door het oplossen van de schulden, maar juist door de inwoner de begeleiding te kunnen bieden om te voorkomen dat hij of zij opnieuw in de schulden terecht komt.

Bestuurlijke afspraken elementen basisdienstverlening schuldhulpverlening.

Op 21 maart 2024 hebben het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, de VNG, Divosa en de NVVK de bestuurlijke afspraken voor de basisdienstverlening van schuldhulpverlening ondertekend. Deze partijen onderschrijven daarmee de doelstelling dat meer mensen met schulden eerder en nog betere schuldhulpverlening ontvangen en dat gemeenten in dat kader de dienstverlening nog verder kunnen versterken. Het plan de 'Basisdienstverlening Schuldhulpverlening' leidt tot een hulpaanbod dat toegankelijker is en in iedere gemeente uit minimaal dezelfde elementen bestaat. Het kabinet Schoof heeft aangegeven dat de samenwerking met de VNG, NVVK en Divosa in 2025 zal worden voortgezet voor de implementatie van de basisdienstverlening in de schuldhulpverlening.

Hoe gemeenten hun inwoners met schulden ondersteunen bepalen zij zelf. De samenwerkingspartners zijn gezamenlijk aan de slag met de basisdienstverlening door hun leden te stimuleren om deze elementen te implementeren. Met deze handreiking biedt de VNG-ondersteuning aan gemeenten, die aan de slag gaan met het implementeren van de elementen die betrekking hebben op de systematische intake en het financieel begeleiden van inwoners.

Aanpak geldzorgen armoede en schulden

De basisdienstverlening draagt bij aan de ambitie van het vorige kabinet Rutte IV om in 2030 het aantal huishoudens met schulden te hebben gehalveerd. Uit de meest recente cijfers van het CBS blijkt dat het aantal huishoudens met problematische schulden de afgelopen twee jaar echter is gestegen van circa 620.000 naar ongeveer 726.000 huishoudens¹.

De invoering van de basisdienstverlening moet ervoor zorgen dat het aantal mensen, dat met hulp van de gemeente duurzaam schulden oplost, verdubbelt. In Nederland staat de bestaans- en inkomenszekerheid onder druk. Door de gevolgen van de coronacrisis, hoge energieprijzen, onbereikbare betaalbare woningen (krappe woningmarkt) en hoge inflatie kampen steeds meer mensen met (ernstige) geldzorgen, (problematische) schulden of leven ze rondom de armoedegrens. Daar gaat veel leed en verdriet achter schuil.

¹ <https://dashboards.cbs.nl/v5/SchuldenproblematiekInBeeld/>

De stress, eenzaamheid en uitsluiting, die geldzorgen met zich meebrengen, belemmeren mensen om volwaardig deel te nemen aan de samenleving. Hierdoor ontstaan ook hardnekkige problemen op andere gebieden, zoals mentale en fysieke gezondheid, onderwijs, wonen, werken, opvoeding en veiligheid. Bovendien wordt deze problematiek vaak doorgegeven aan volgende generaties.

Het vorige kabinetsbeleid was erop gericht deze vicieuze cirkel te doorbreken en ervoor te zorgen dat mensen in de knel zich gezien en gehoord voelen, betere hulp krijgen en kunnen rekenen op bestaanszekerheid. Met de meerjarige en interdepartementale aanpak geldzorgen armoede en schulden (AGAS) wil het kabinet de bestaans- en inkomenszekerheid beter borgen. Dit vertaalt het kabinet in drie kwantitatieve doelstellingen:

1. Een halvering van het aantal mensen in armoede in 2030 (t.o.v. 2015).
2. Een halvering van het aantal kinderen dat in armoede opgroeit in 2025 (t.o.v. 2015).
3. Een halvering van het aantal huishoudens met problematische schulden in 2030 (t.o.v. 2015).

Uit het nieuwe regeerprogramma, Nationaal programma Armoede en Schulden, blijkt dat wordt vastgehouden aan deze koers.

Om deze ambitie te bereiken ligt de focus op drie speerpunten:

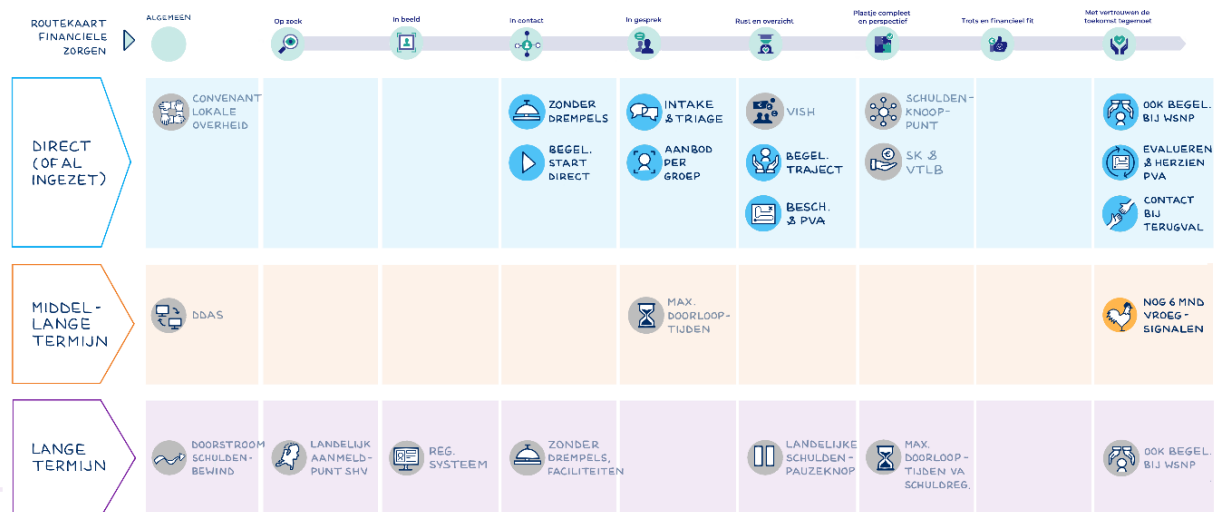
- Verbeteren van de schuldhulpverlening
- Tegengaan van niet-gebruik van voorzieningen
- Preventieve inzet op levensgebeurtenissen

Het derde doel -een halvering van het aantal huishoudens met problematische schulden- betekent concreet dat in 2030 nog maar maximaal 3.8% van de huishoudens problematische schulden heeft. Uitgaande van de huidige 8.3 miljoen huishoudens betekent dit maximaal 315.400 huishoudens.

Om het aantal huishoudens met problematische schulden te verminderen zette het vorige kabinet naast vroegsignalering in op een jaarlijkse verdubbeling van het aantal schuldregelingen. Om dit te bereiken moet zowel de kwaliteit als het bereik van gemeentelijke schuldhulpverlening nog verder worden versterkt. Gemeenten houden uiteraard wel de mogelijkheid om de dienstverlening te laten aansluiten bij de lokale structuren van hulp en ondersteuning en behouden daarmee hun autonomie.

De elementen van de basisdienstverlening

De basisdienstverlening bestaat uit 20 elementen. Het doel is dat alle gemeenten en schuldhulpverleningsorganisaties de elementen van de basisdienstverlening schuldhulpverlening invoeren. Een aantal van deze elementen kan meteen worden doorgevoerd, een aantal vergt een langer implementatietraject. De basisdienstverlening bestaat uit de volgende (onderstaande) elementen met ieder een verschillend tijdspad van implementatie. De elementen die gekleurd zijn hebben betrekking op deze handreiking. Dit schema is opgesteld in Q4 2024 en wordt continue bijgewerkt naar aanleiding van de actualiteiten.



A.2 Doel en scope handreiking

In veel elementen komt het onderwerp begeleiding terug. Deze handreiking gaat in op alle elementen die te maken hebben met begeleiden. In bovenstaande tekening zijn deze elementen opgelicht ten opzichte van de elementen die grijs gemaakt zijn. Soms beslaan sommige elementen meer dan alleen begeleiding. Met deze handreiking geeft de VNG input en ondersteuning aan gemeenten over de manier waarop ze alle aspecten van begeleiding, inclusief financieel begeleiden, kunnen geven en implementeren. En hoe ze daarbij gebruik kunnen maken van methodisch werken en een systematische intake.

In deze handreiking zijn de volgende elementen meegenomen:

1. Zonder drempels
2. Begeleiding start direct
3. Begeleidingstraject
4. Ook begeleiding bij Wsnp
5. Intake en triage
6. Hulpaanbod per doelgroep
7. Beschikking en Plan van aanpak
8. Evalueren en herzien Plan van aanpak
9. Contact bij terugval
10. Nog 6 maanden vroegsignalen

Deze zijn verder uitgewerkt in [hoofdstuk 1](#).

Deze handreiking is gemaakt in samenwerking met de NVVK, gemeenten 's-Hertogenbosch, Altena, Breda, Arnhem en Den Haag en de Stadsbank Oost-Nederland.

A.3 Het kader

De basisdienstverlening is vastgelegd in de bestuurlijke afspraken van 21 maart 2024. De doelen vanuit AGAS (onder 1.1.) vormen de aanleiding voor de elementen basisdienstverlening. Om te zorgen dat inwoners kwalitatief nog beter worden geholpen en om het risico op terugval te verkleinen, is het van belang dat gemeenten voldoende aandacht besteden aan het uitwerken van de elementen waarin begeleiding een rol speelt.

A.4 Leeswijzer

Deze handreiking is onderverdeeld in een aantal onderdelen en fungeert als een stappenplan voor gemeenten om aan de slag te gaan met het vormgeven van het begeleiden van inwoners vanuit de elementen van de basisdienstverlening. Ieder hoofdstuk is een stap van het implementatieplan. Aan deze handreiking zijn ook een gespreksplaat en een meetinstrument toegevoegd. Deze zijn te vinden in de bijlage.

Hoofdstuk 1 is stap 1: Elementen van de basisdienstverlening, inhoud en bedoeling

Hoofdstuk 2 is stap 2: Begeleiding borgen in visie en methodiek

Hoofdstuk 3 is stap 3: Begeleiding vormgeven

Hoofdstuk 4 is stap 4: Vertaling naar concrete doelen

Hoofdstuk 5 is stap 5: De impact op het speelveld

Hoofdstuk 6 is stap 6: Werkprocessen, registratie, monitoring en evaluatie

Hoofdstuk 7 is stap 7: De vertaling naar personele consequenties

Hoofdstuk 8 is stap 8: Aanbevelingen voor de implementatie

Bijlage 1: gespreksplaat intake en meetinstrument Leefgebieden en Financieel gezond

Bijlage 2: competentieprofiel en taken budgetbegeleider.

Door te klikken op de hoofdstukken zoals hierboven vermeld komt u terecht bij het juiste hoofdstuk.

A.5 Hoe houden we contact?

Het programma Verbinden Schuldendomein biedt implementatieondersteuning op het gebied van o.a. de elementen van de basisdienstverlening. Deze handreiking maakt daar onderdeel van uit en is een levend document. Aan de hand van de ontwikkelingen, vragen en ervaringen van gemeenten wordt de handreiking regelmatig aangepast.

Het Programma Verbinden Schulden informeert gemeenten via een periodieke nieuwsbrief over de ontwikkelingen in het schuldendomein. Wilt u de nieuwsbrief ontvangen? Aanmelden kan via dit formulier: [Nieuwsbrief Schulden | VNG](#)

Persoonlijk contact? Het programma Verbinden Schuldendomein is van maandag t/m vrijdag voor gemeenten bereikbaar voor vragen en opmerkingen via schulden@vng.nl en tel. 070 373 8232 (van 9.00 uur tot 17.00 uur).

A.6 Het programma Verbinden Schuldendomein

De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) heeft als hoofdambitie om bestaanszekerheid te realiseren voor alle inwoners. Dit is de basis om armoede en schulden te voorkomen en duurzame oplossingen te bieden aan inwoners met financiële zorgen. Zij moeten ervan kunnen uitgaan dat zij de best passende dienstverlening en ondersteuning ontvangen. Met het programma Verbinden Schuldendomein bieden we gemeenten handvatten en ondersteuning bij onder andere preventie en het oplossen van schulden, invordering, het samenwerken met vrijwilligers(organisaties) en het ondersteunen van specifieke doelgroepen zoals jongeren en ondernemers.

Om de gezamenlijke opgave in het schuldendomein zo efficiënt en effectief mogelijk uit te voeren, kiezen we voor een integrale aanpak met de routekaart Financiële Zorgen als basis. Met deze routekaart bieden we overzicht en een gemeenschappelijke taal aan gemeenten en ketenpartners. De routekaart is dynamisch: nieuwe ontwikkelingen, praktijkvoorbeelden en geleerde lessen worden continu toegevoegd, gedeeld en overdraagbaar gemaakt. Zo bouwen we samen integraal verder aan optimale dienstverlening voor inwoners in het schuldendomein. Kijk voor meer informatie ook op vng.nl/schulden.

B. Aan de slag met begeleiden met het stappenplan voor implementatie

De elementen van de basisdienstverlening die betrekking hebben op begeleiding kunnen niet van vandaag op morgen worden geïmplementeerd. Het vraagt naast een organisatorische aanpassing ook om een visie op de begeleiding. Het is een verandering die impact heeft op beleidskeuzes, financiering, organisatie, werkprocessen en ICT, maar ook op de opleiding van professionals, samenwerking in de keten, inkoopprocessen en subsidierelaties. Kortom: een grote veranderopgave in een toch al dynamische en veranderende omgeving. Daarom is het belangrijk om voor deze verandering planmatig te werk te gaan, en de nodige tijd uit te trekken voor het implementeren ervan. De gemeente maakt zelf keuzes ten aanzien van het tempo waarmee geïmplementeerd wordt.

B.1 Het stappenplan voor de implementatie

Het vormgeven van begeleiden kunnen gemeenten doen aan de hand van een aantal stappen. Dit stappenplan ziet er als volgt uit:

Stap 1: Elementen van de basisdienstverlening, bedoeling en inhoud

In hoofdstuk 1 zijn de begrippen uit de elementen van de basisdienstverlening uitgewerkt en wordt weergegeven wat de onderlinge samenhang is. In dit hoofdstuk zijn ook de elementen van de basisdienstverlening, die betrekking hebben op begeleiding, verder uitgewerkt en toegelicht.

Stap 2: Begeleiden borgen in visie en methodiek

Begeleiding vormgeven is het meest effectief als dit wordt gedaan vanuit een breed gedragen visie en als het wordt ondersteund door het inzetten van een methodiek. In hoofdstuk 2 krijgt u achtergrondinformatie over hoe de begeleiding in verhouding staat tot de visie en methodiek.

Stap 3: Begeleiding vormgeven

In hoofdstuk 3 wordt verder uitgewerkt wat het proces van het begeleidingstraject is en hoe het kan worden vormgegeven.

Stap 4: Vertaling naar concrete doelen

Hoe gemeenten concrete doelen voor begeleiding kunnen vaststellen wordt beschreven in hoofdstuk 4.

Stap 5: De impact op het speelveld

In hoofdstuk 5 worden de rollen die voor het begeleidingstraject vervuld moeten worden beschreven.

Stap 6: Werkprocessen, registratie, monitoring en evaluatie

Welke aandachtspunten er zijn ten aanzien van werkprocessen en registratie, monitoring en evaluatie er zijn, is opgenomen in hoofdstuk 6.

Stap 7: Personele consequenties

Wat de personele consequenties zijn en over welke vaardigheden en competenties medewerkers moeten beschikken is uitgewerkt in hoofdstuk 7.

Stap 8: Aanbevelingen bij implementatie

In hoofdstuk 8 staan de aandachtspunten bij implementatie centraal.

1. Elementen van de basisdienstverlening, inhoud en bedoeling

De 1^e stap in het implementatieplan heeft betrekking op het kennisnemen van de bedoeling van de elementen van de basisdienstverlening. Een groot deel van de elementen van de basisdienstverlening heeft te maken met begeleiding. Voordat gemeenten en samenwerkingspartners hiermee aan de slag gaan is het van belang dat zij kennisnemen van de elementen van de basisdienstverlening, wat daar de bedoeling van is en dat zij helder hebben welke definities gebruikt worden. Hierbij is het goed om eerst het speelveld inzichtelijk te maken.

Het delen van informatie kan plaatsvinden door het organiseren van bijeenkomsten, maar ook door het verspreiden van landelijk beschikbare informatie.

In paragraaf 1.1 zijn alle definitief van de begrippen opgenomen. Vanaf paragraaf 1.2 worden alle elementen toegelicht. Hierdoor wordt duidelijk wat met ieder element bedoeld wordt. Verdieping op de elementen en het proces dat hiermee samenhangt is opgenomen in de verdere hoofdstukken en stappen van implementatie.

Wie zijn hierbij betrokken?

Beleidsmedewerkers, teammanagers, medewerkers, bestuurders, samenwerkingspartners.

1.1. Begrippen uit de elementen van de basisdienstverlening

In de omschrijving van de elementen die betrekking hebben op begeleiding komen verschillende begrippen terug. Het is belangrijk om deze begrippen te definiëren, omdat ze terugkomen in alle onderdelen in het stappenplan van deze handreiking. De verdere uitwerking van de elementen vindt u terug in paragraaf 1.2.

Toegang zonder drempels

Met een aanmeldproces zonder drempels ontzorgen we inwoners en voorkomen we dat zij zich niet (kunnen) aanmelden of gaandeweg uitvallen. Concreet houdt dit in dat onder meer ingezet wordt op deze praktische zaken:

- Inwoners kunnen zich vormvrij aanmelden: minimaal fysiek, telefonisch en digitaal (bijvoorbeeld via e-mail of aanmeldformulier op website).
- We vragen inwoners bij het aanmeldgesprek niet om papieren.
- Inwoners met alle financiële zorgen, groot en klein, kunnen bij hun gemeenten terecht voor ondersteuning.

Daarnaast is bij dit element ook begeleiding van belang. Bij de aanmelding richt begeleiding zich vooral op het aangaan van een verbinding en het opbouwen van een vertrouwensband met inwoners. Daarbij willen we inwoners verleiden en ervoor zorgen dat ze de meerwaarde van het traject gaan inzien in deze aanmeldfase.

Ook zal zo snel mogelijk na de aanmelding gewerkt worden aan het verbeteren van de financiële situatie van inwoners door na te gaan of alle inkomensverruimende maatregelen worden benut. De aanmelding is verder uitgewerkt in de paragrafen [1.2](#), [1.3](#), [1.4](#)

Systematische intake

Na de aanmeldfase volgt een systematische intake. Een systematische intake is een gestructureerde werkwijze voor het voeren van gesprekken aan het begin van het traject. Deze systematische intake heeft als doel om een integraal beeld te krijgen van de situatie van de inwoner, de thema's die spelen en de thema's waaraan de inwoner wil werken. In deze gesprekken wordt ook geïnventariseerd welke competenties een inwoner al heeft en welke nog moeten worden ontwikkeld, wat de inwoner zelf kan doen en waarbij hulp nodig is en van wie.

Plan van aanpak

Op basis van de systematische intake wordt het Plan van aanpak opgesteld. Het [Plan van aanpak](#) vat samen welke onderdelen van de schuldhulpverlening worden geboden. Het Plan van aanpak:

- bevat een omschrijving van de aangeboden hulp
- bevat voorwaarden die de inwoner moet nakomen voor effectieve schuldhulpverlening
- omschrijft met welke producten begeleiding en nazorg worden vormgegeven
- houdt rekening met het bestaansminimum en neemt de beslagvrije voet, of bij een schuldregeling het VTLB in acht
- kan indien van toepassing ook verwijzen naar flankerende hulp

Beschikking

Een beschikking is het besluit of een inwoner toegang krijgt tot schuldhulpverlening. In de beschikking is opgenomen tot welke (niet vrij toegankelijke) onderdelen van schuldhulpverlening de inwoner toegang krijgt. Als de inwoner wordt toegelaten tot schuldhulpverlening ontvangt de inwoner een toelatingsbeschikking. Tegen deze beschikking staat bezwaar en beroep open. Onderdeel van de [toelatingsbeschikking is een Plan van aanpak](#). Als er sprake is van een afwijzingsgrond wordt een afwijzingsbeschikking verzonden.

Begeleidingsplan

Het [plan](#) waarin opgenomen is hoe de begeleiding gaat worden uitgevoerd en op welke thema's, vaardigheden, kennis en competenties de begeleiding zich richt. In het Plan van aanpak (onderdeel van bovenstaande beschikking) staat opgenomen dat er begeleiding gaat plaatsvinden en welke vormen van begeleiding hiervoor worden ingezet (begeleiding door flankerende hulp, financiële begeleiding zoals budgetbeheer, beschermingsbewind, budgetbegeleiding en/of budgetcoaching). In het plan staat niet opgenomen hoe die begeleiding gaat worden uitgevoerd. Dat staat in het begeleidingsplan. Dit begeleidingsplan is geen onderdeel van het Plan van aanpak.

Begeleiding (vanaf de start)

In de begeleiding willen we zorgdragen dat vanaf het eerste contact gewerkt wordt aan verbinding met inwoners, het vergroten van hoop en vertrouwen bij inwoners en het bieden van maatwerk, waardoor uitval kan worden voorkomen.

Bejegening en basishouding zijn hierbij belangrijke onderwerpen. Begeleiding naar Wsnp staat hierbij genoemd, omdat hiermee ook wordt voorkomen dat inwoners uitvallen en omdat de begeleiding niet stopt bij een Wsnp traject, maar zo lang als nodig doorloopt.

Financiële begeleiding

Financiële begeleiding bestaat uit het verbeteren van de financiële situatie van inwoners, budgetbegeleiding, budgetcoaching en het zo nodig overnemen van de financiën door budgetbeheer of beschermingsbewind. Het verbeteren van de financiële situatie is benoemd bij financiële begeleiding, omdat dit al begint voordat het begeleidingstraject start.

Budgetbegeleiding

Het totaal aan activiteiten waarmee de financiële kennis en vaardigheden van de inwoner wordt versterkt.

Budgetcoaching

Het totaal aan activiteiten waarmee het financiële gedrag (competenties) van inwoners wordt verbeterd.

Budgetbeheer

Budgetbeheer is één van de vormen van financiële begeleiding die kan worden ingezet. Bij budgetbeheer wordt het beheer van het inkomen en het uitvoeren van de betalingen tijdelijk van de inwoner overgenomen.

Beschermingsbewind

Beschermingsbewind kan een (tijdelijke) oplossing zijn voor inwoners die hun financiële zaken niet zelf kunnen regelen. Het is een maatregel die door de rechter wordt ingesteld op verzoek van de inwoner, een familielid/naaste, of de gemeente. Het is bedoeld voor inwoners die vanwege hun fysieke/mentale toestand niet zelf hun financiële zaken kunnen regelen, inwoners die buitensporig veel geld uitgeven waardoor ze financiële problemen krijgen of inwoners die problematische schulden hebben.

Begeleidingstraject

De begeleiding, zoals die is opgenomen in het Plan van aanpak, bestaat uit zowel financiële begeleiding als begeleiding door flankerende hulp. Na het ondertekenen van (of opstellen van) het Plan van aanpak start het begeleidingstraject.

Begeleidingsdoelen

De beoogde tussen- of einddoelen van de begeleiding, zoals opgenomen in het begeleidingsplan.

Begeleiding door flankerende hulp

Begeleiding die wordt ingezet buiten de financiële hulpverlening om, en die nodig is om de situatie van de inwoner te verbeteren en bijdraagt aan duurzame uitstroom.

1.2. Zonder drempels



Element: Zonder drempels

De aanmelding voor schuldhulpverlening voor mensen met (problematische) schulden faciliteren zonder drempels (zonder veel papierwerk).

Let op: Dit element staat ook bij de lange termijn.

Direct inzetbaar, of al ingezet

Mijlpaal: In contact

Basis dienstverlening overal schuldhelp van hoge kwaliteit

Bij het beginpunt van schuldhulpverlening zijn twee elementen van belang. Het element “begeleiding start direct” en het element “zonder drempels”.

Uit verschillende inwonersreizen van de VNG blijkt dat inwoners vele drempels ervaren als zij de stap (willen) maken naar de gemeentelijke schuldhulpverlening. De drempels variëren van niet weten dat de schuldhulpverlening bestaat, ingewikkelde aanmeldprocessen tot schaamte en stress en verkeerde beeldvorming. Daarom is het van belang om zowel aandacht te besteden aan laagdrempelige aanmelding als aan begeleiding vanaf het eerste contact.

Er is een verband tussen ‘Laagdrempelige aanmelding voor mensen met (problematische) schulden (weinig papierwerk)’, en de bestuurlijke uitgangspunten toegang en kwaliteit van de schuldhulpverlening van VNG, de NVVK Belofte.

De aanmelding zonder drempels houdt in dat:

- De inwoner zich op verschillende manieren kan melden, fysiek, telefonisch en digitaal
- De inwoner met alle financiële problemen, groot of klein, terecht kan
- De inwoner bij het aanmeldgesprek niet gevraagd wordt om papieren

Gemeenten vinden hiervoor handvatten en voorbeelden in de routekaart Financiële Zorgen bij de mijlpalen “Op zoek” en “In beeld”.

Dit element is ook opgenomen voor de lange termijn. Hierbij is het van belang dat gemeenten inwoners kunnen ontzorgen op het gebied van informatieverstrekking. Dit wordt nader uitgewerkt buiten deze handreiking.


1.3. Begeleiding start direct



Element: Begeleiding start direct



Het starten van begeleiding vanaf het eerste gesprek.

 Direct inzetbaar,
of al ingezet

 Mijlpaal:
In gesprek

Na de laagdrempelige aanmelding vindt het eerste gesprek met inwoners plaats. Dit kan telefonisch, fysiek en digitaal zijn. De inhoud en de toon van het contact na de aanmelding moet bijdragen aan het verlagen van de drempels die inwoners ervaren bij de aanmelding. Het eerste contact is essentieel om uitval te voorkomen en een vertrouwensband op te bouwen.

De begeleiding vanaf het eerste gesprek richt zich vooral op het aangaan van een verbinding en het opbouwen van een vertrouwensband met inwoners en zorgdragen dat inwoners niet uitvallen. Deze fase bestaat uit alle gesprekken die leiden tot het Plan van aanpak. In de praktijk zijn dit het aanmeldgesprek en intakegesprekken. De volgende aandachtspunten zijn in deze fase van belang:

- inwoners voelen zich gezien en gehoord, zonder oordeel van de professional te ervaren.
- er wordt vertrouwen opgebouwd tussen professional en inwoners.
- inwoners ervaren het vertrouwen dat hulpverlening gaat lukken.
- schaamte en twijfel worden weggenomen doordat er op een open en vriendelijke manier gecommuniceerd wordt.
- inwoners krijgen de nodige ondersteuning om deze fase te voltooien.
- inwoners worden ontzorgd zodat stress verlaagd wordt.
- er is aandacht voor de basisbehoeften van de inwoner, autonomie, verbondenheid en competentie.
- inwoners krijgen duidelijkheid over het traject, zowel in verwachtingen als in duur. Dit wordt ondersteund door duidelijke taal en mogelijk visueel.
- de professional sluit aan bij het proces en het tempo van inwoners.
- de professional is zich bewust van “gesprekszorgen” van de inwoners. Gesprekszorgen zijn zorgen van een inwoner die doorgaans impliciet blijven maar wel grote invloed hebben op de gedragsverandering en het gesprek.

Door rekening te houden met bovenstaande punten wordt in deze fase de basis gelegd voor een succesvol begeleidingstraject.

1.3.1. Belangrijke aandachtspunten voor begeleiden vanaf de start

Begeleiding vanaf het eerste contact heeft veel te maken met de bejegening en houding van de professional. Voor een effectieve begeleidingsrelatie is het belangrijk om te werken vanuit een basishouding die gebaseerd is op partnerschap, acceptatie, compassie en ontlocken/evocatie. Deze basishouding hangt samen met de visie op inwoners en financieel begeleiden. Meer informatie over hoe kan worden gewerkt vanuit de basishouding staat in [7.1](#).

Een belangrijk onderdeel van begeleiden en daarmee ook van financiële begeleiding, is werken aan motivatie. De kans op een stevig contact en eigenaarschap van de inwoner wordt groter als rekening wordt gehouden met de drie belangrijke basisbehoeften die bijdragen aan motivatie: autonomie, verbondenheid en competentie. Deze drie onderdelen zijn ook belangrijk als uitgangspunt bij de visie op begeleiding. Meer over deze onderdelen is opgenomen in [7.1.5](#).

1.4. Intake en triage



Element: Intake en triage

Basis dienstverlening
overal
schuldhulp van
hoge kwaliteit

Een bewezen instrument gebruiken voor systematische intake en triage bij (problematische) schulden, zodat het individuele verhaal in beeld komt en er op maat van de inwoner gewerkt kan worden.

 Direct inzetbaar, of al ingezet

 Mijlpaal: In gesprek

1.4.1. Een systematische intake

Eén van de doelstellingen van de elementen van de basisdienstverlening is het gelijktrekken van de dienstverlening tussen gemeenten en tussen professionals. Methodisch werken (zie [2.2.1](#)) levert hier een grote bijdrage aan en zorgt er tegelijkertijd voor dat maatwerk mogelijk blijft en echt kan worden afgestemd op inwoners. Het startpunt van methodisch werken is een systematische intake. Door te werken met een systematische intake kan gestructureerd bepaald worden wat de inwoner nodig heeft. Een systematische intake is een intake waarbij steeds dezelfde thema's aan bod komen. Deze intake wordt ondersteund met een meetinstrument. Het meetinstrument geeft een geobjectiverde inschatting van de huidige situatie van inwoners, bijvoorbeeld op het gebied van financiële vaardigheden en competenties en basisvaardigheden, maar ook aspecten op andere leefgebieden.

Gebruik van een systematische intake en het meetinstrument draagt bij aan de motivatie van inwoners omdat het inzicht geeft in zowel het traject als de leerdoelen. De systematische intake en het instrument samen geven een goed objectief beeld van de huidige situatie van de inwoner, zodat professional en inwoner samen kunnen bepalen wat de inwoner nodig heeft aan hulp en ondersteuning en aan financiële begeleiding. Dit wordt opgenomen in het Plan van aanpak. De uitwerking van de begeleiding wordt opgenomen in het begeleidingsplan.

1.4.2. Een bewezen instrument gebruiken voor een systematische intake

Het element "Triage en intake" gaat over het gebruik van een bewezen triage instrument om bij inwoners met (problematische) schulden te bepalen welke hulpverlening nodig is.

De tekst zoals deze is opgenomen in de bestuurlijke afspraken:

"Een bewezen instrument gebruiken voor systematische intake en triage bij problematische schulden, zodat het individuele verhaal in beeld komt en er op maat van de inwoner gewerkt kan worden."

Het doel van dit element is om op een gestructureerde en methodisch verantwoorde manier te kunnen bepalen wat de inwoner nodig heeft. Met behulp van zowel methodiek als meetinstrument wordt de beginsituatie van de inwoner in kaart gebracht en kan er een traject op maat worden bepaald. Zo wordt duidelijk wat de inwoner al goed kan (kracht) en waar nog begeleiding nodig is. Gemeenten maken zelf de keuze welk meetinstrument en methodiek zij willen gebruiken. In de volgende paragrafen zijn aandachtspunten opgenomen die gemeenten ondersteunen bij de keuze voor het in te zetten meetinstrument.

1.4.3. Wanneer en hoe worden methodiek en meetinstrument ingezet?

- De aanmelding bij de schuldhulpverlening wordt gezien als startpunt.
- Na aanmelding volgt er een persoonlijk gesprek waarin de inwoner zijn verhaal kan doen en waarin gewerkt wordt aan de relatie met de professional. Door middel van persoonlijk contact krijgen twijfels, schaamte, schaarste, onzekerheid en vertrouwen in dit gesprek de aandacht. De gemeente is ook hierin vrij in het kiezen van vorm en uitvoerder van het gesprek.
- Een aanmelding vindt plaats zonder drempels. Dit betekent dat de inzet van een meetinstrument niet voorwaardelijk kan zijn bij een aanmelding. Het meetinstrument wordt immers pas na aanmelding ingezet.
- Het meetinstrument kan, afhankelijk van het type meetinstrument en de mogelijkheden van de inwoner, alleen of samen met de inwoner worden ingevuld. Door de mogelijkheid te bieden om samen in te vullen, is het meetinstrument ook te gebruiken bij inwoners die laaggeletterd, niet digitaal vaardig of anderstalig zijn.

1.4.4. Aandachtspunten bij de methodiek en meetinstrument

- Het effect van een methodiek en een meetinstrument hangt samen met het vakmanschap van de professional. Voor zowel methodiek en meetinstrument is het belangrijk om de professional te ondersteunen bij de uitvoering. Bijvoorbeeld door training, intervisie of casuïstiekbespreking.
- Een meetinstrument kan nooit het persoonlijk contact vervangen. Uit diverse inwonersreizen over financieel begeleiden komt ook naar voren dat de inwoner juist op zoek is naar persoonlijk contact.
- De methodiek en meetinstrument zorgen dat maatwerk mogelijk is. Onderwerpen die niet nader bekeken hoeven te worden, kunnen achterwege blijven. De inwoner bepaalt zelf welke onderwerpen extra toegevoegd moeten worden en welke onderwerpen als eerste aandacht behoeven. Dit draagt bij aan het gevoel van regie en autonomie.

- De methodiek en het meetinstrument dragen bij aan het vergroten van regie en eigenaarschap bij de inwoner. Doelen, Plan van aanpak en begeleidingsplan worden samen vastgesteld. Door te werken met doelen die de inwoner zelf aangeeft, worden regie, autonomie, motivatie en eigenaarschap van de inwoner vergroot. Hierdoor wordt de kans op uitval verkleind.
- Het meetinstrument geeft de inwoner zicht op de eigen situatie, en welke kennis, vaardigheden, competenties en randvoorwaarden al wel of nog niet aanwezig zijn. Dit geeft eigenaarschap en perspectief. Hierdoor wordt het voor de inwoner duidelijk wanneer begeleiding afgerond kan worden.
- Bij het inzetten van een meetinstrument wordt uitgegaan van vertrouwen in de inwoner. Een meetinstrument wordt niet gezien als middel om te controleren wat een inwoner zegt.
- De professional zet zich in om ervoor te zorgen dat bij het inzetten van het meetinstrument het zelfvertrouwen van de inwoner vergroot wordt.
- Het meetinstrument is inzetbaar bij verschillende doelgroepen of bij verschillende doelgroepen kunnen verschillende (aanvullende) instrumenten gebruikt worden.
- De methodiek en het meetinstrument worden breed gedragen door de professionals zodat ze ook daadwerkelijk gebruikt worden.
- Bij het gebruik van een digitaal meetinstrument wordt gelet op de beveiliging van de data. Bijvoorbeeld datascheiding per gemeente, maar ook bij een onlineversie van een instrument. Tegelijkertijd moet de beveiliging geen drempels opwerpen voor de gebruikers.
- Bij het inzetten van een meetinstrument wordt gelet op de wijze waarop het meetinstrument wordt onderhouden bij nieuwe ontwikkelingen en inzichten.

1.4.5. Een voorbeeld van een systematische intake en meetinstrument

Gemeenten kunnen zelf de keuze maken met welk meetinstrument zij willen werken. Om gemeenten hierin te ondersteunen heeft de VNG voor gemeenten, die nog geen gebruik maken van een systematische intake, een gespreksplaat (bijlage 1) en meetinstrument (bijlage 2 en 3) voor de intake ontwikkeld. Daarmee kan gestructureerd alle nodige onderwerpen worden besproken en de vaardigheden en competenties van inwoners in beeld worden gebracht. In bijlage 1 is het meetinstrument opgenomen met uitleg hoe het gebruikt kan worden. Het meetinstrument bestaat uit drie onderdelen. Een systematische intake volgt een vast proces voor professionals. Meer hierover is opgenomen in 3.1.2.

1.5. Hulpaanbod per doelgroep



Element: Hulpaanbod per doelgroep

Basis dienstverlening
overal schuldhulp van hoge kwaliteit

Het hulpaanbod is toegespitst op specifieke groepen met (problematische) schulden (bijv. ondernemers, jongeren, huizenbezitters, andere culturele achtergrond), zodat op maat op bepaalde kenmerken wordt ingespeeld.

Direct inzetbaar, of al ingezet

Mijlpaal: In gesprek

Binnen de schuldhulpverlening zijn verschillende doelgroepen te benoemen. In de elementen van de basisdienstverlening is de nadruk gelegd op een aantal doelgroepen. Het hulpaanbod voor deze doelgroepen richt zich op de manier waarop schuldhulpverlening wordt ingezet, als op de begeleiding. Voor de begeleiding zijn de doelgroepen ondernemers, jongeren en inwoners met een andere culturele achtergrond hieronder verder uitgewerkt.

1.5.1. Ondernemers

Ondernemers zijn gewend om zaken zelf te regelen, initiatief te nemen en erop af te gaan. Ondernemers zijn daardoor sterk geneigd om hun financiële problemen zelf op te lossen. Zij zijn trots op hun bedrijf en schamen zich als het niet goed gaat. Het is belangrijk om empathisch te zijn en te benoemen dat het accepteren van begeleiding of het aanvragen van aanvullende voorzieningen niet hoeft te worden gezien als een vorm van falen. Ook eigen regie en gelijkwaardigheid zijn voor ondernemers bijzonder belangrijk. De ondernemer weet alles van zijn onderneming en wat er zou kunnen werken in zijn of haar situatie. De professional weet alles over het begeleidingstraject. Door gelijkwaardig met elkaar in gesprek te gaan, wordt duidelijk hoe de professional de ondernemer het beste kan ondersteunen en ontstaat draagvlak voor de begeleiding.

Welke begeleiding een ondernemer nodig heeft hangt ook af van het soort bedrijf dat de ondernemer uitoefent. Daarnaast vraagt het ondernemerschap andere financiële kennis en vaardigheden. Het op orde krijgen of het ontbreken van een zakelijke administratie is een ander belangrijk aandachtspunt bij deze doelgroep. Dit vereist een goede samenwerking met de adviseur (boekhouder of accountant) van de ondernemer.

Voor meer informatie over het begeleiden van ondernemers, zie de [Handreiking Ondernemers uit de financiële zorgen | VNG](#) en het Spoor van de ondernemer op [De routekaart Financiële Zorgen | VNG](#).

1.5.2. Jongeren

Bij jongeren zijn het creëren van een vertrouwensband en het hebben van een klik met de professional belangrijke aandachtspunten om hen te binden en binnenboord te houden. Het is daarom belangrijk dat de professional affiniteit heeft met de doelgroep jongeren om aansluiting te zoeken en een band met hen op te bouwen. Jongeren willen ook regie houden over het te volgen begeleidingstraject en denken niet ver vooruit.

Voor de professional is daarom extra belangrijk om jongeren actief te (blijven) betrekken en daarbij ook concrete werkafspraken te maken en de *quick wins* samen te vieren om de motivatie hoog te houden.

Ook is het belangrijk om aandacht te hebben voor andere leefgebieden. Dit zijn enkele aandachtspunten die uit diverse (wetenschappelijke) onderzoeken naar voren komen en die voortkomen uit de gehouden inwonersreizen met jongeren. Voor meer informatie kunt u de handreiking *jongeren uit de Financiële zorgen* raadplegen en vanaf het eerste kwartaal in 2025 gebruik maken van het spoor jongeren in de routekaart Financiële zorgen.

1.5.3. Inwoners met een andere sociaal-culturele achtergrond

Ieder mens heeft een sociaal-culturele achtergrond. Hierbij gaat het over andere normen, waarden, gewoonten en gebruiken die iemand vanuit huis meekrijgt. De sociaal-culturele achtergrond kan ook duiden op een specifieke groep waarmee iemand zich identificeert. Dit kan iets zeggen over de plek waar iemand 'geboren en getogen' is en ook over de geboorteplek van de ouders/verzorgers. In gesprekken is het goed om rekening te houden met het feit dat het kan voorkomen dat inwoners uitdagingen ervaren of tegenkomen die te maken hebben met hun sociaal-culturele achtergrond. Tegelijk kunnen uitdagingen ook te maken hebben met hoe anderen naar iemands sociaal-culturele achtergrond kijken.

Door een gebrek aan kennis over verschillende sociaal-culturele achtergronden bij de professional of bijvoorbeeld een taalbarrière, kan het hulpaanbod en de begeleiding minder goed aansluiten bij de behoefte van deze inwoners.

Voor effectieve begeleiding van deze doelgroep kan het helpend zijn om gebruik te maken van aanvullende instrumenten of vormen van methodische gespreksvoering. Denk daarbij bijvoorbeeld aan "het culturele interview". Tegelijkertijd kunnen ook binnen algemene methodieken voldoende instrumenten en hulpmiddelen aanwezig zijn om voldoende aansluiting te vinden bij deze doelgroep.

Informeel schulden een tweezijdige medaille

De manier waarop omgegaan wordt met informele schulden kan verschillen tussen culturen. Niet alleen bij het schuldregelen kunnen professionals hier mee te maken krijgen, maar ook bij het begeleiden. Informele schulden hebben twee kanten. Aan de ene kant laten ze positieve verhoudingen zien: mensen kunnen lenen bij elkaar omdat er sprake is van onderlinge solidariteit. Aan de andere kant kunnen informele schulden ook negatieve gevolgen met zich meebrengen. De schaamte en het taboe over informele schulden en de problemen die daarmee gepaard gaan, is groot. Ook de impact die informele schulden op mensen kan hebben is enorm.

Professionals kunnen ondersteund worden in het intercultureel vakmanschap. Bijvoorbeeld door gebruik te maken van de toolbox van Movisie. Of door gebruik te maken van informatie van het kenniscentrum inclusief samenleven.

1.6. Beschikking en Plan van aanpak



Element: Beschikking & Plan van aanpak



Het afgeven van een beschikking met een Plan van aanpak op basis van triage via bewezen aanpak voor alle hulpvragers waarvoor na eerste gesprek meer dan enkel advies nodig is, zodat inwoner vanuit rust het proces in kan stappen.

- Inclusief begeleiding- en nazorgplan o.b.v. intrinsieke doelstelling en breed toekomstperspectief hulpvrager, vanaf start hulptraject en indien noodzakelijk inzet budgetcoaching, budgetbeheer of schuldenbewind door professionals.
- Procesoverzicht met volgende contactmomenten aangepast op hulpvrager.



Direct inzetbaar,
of al ingezet



Mijlpaal:
Rust en overzicht

Tijdens de intake heeft de professional geanalyseerd welke ondersteuning inwoners nodig hebben, zowel wat betreft technisch schuldregelen als ten aanzien van begeleiden. Dit resulteert in een Plan van aanpak op maat.

De doelen in het Plan van aanpak worden altijd in samenspraak met inwoners vastgesteld. Hierdoor wordt het gevoel van eigenaarschap en autonomie bij inwoners vergroot. Eigenaarschap en autonomie zijn ook onderwerpen die mede bepalen welke producten worden ingezet. In het Plan van aanpak zijn alle producten of processen opgenomen die worden ingezet om de problematiek van de inwoner op te lossen. Het wordt opgesteld op basis van de eigen doelen van de inwoner waarnaar integraal gekeken wordt. Het Plan van aanpak is onderdeel van de beschikking. Daardoor is het niet verplicht om het Plan van aanpak te laten ondertekenen door de inwoner. Het opnemen van het Plan van aanpak in de beschikking betekent ook dat, wanneer het Plan van aanpak gewijzigd wordt, er een gewijzigde beschikking dient te worden afgegeven. Om het aantal wijzigingen van de beschikking te beperken is het begeleidingsplan geen onderdeel van het Plan van aanpak. Wel moet het Plan van aanpak worden aangepast als andere manieren van begeleiden gaan worden ingezet. Bijvoorbeeld als in plaats van budgetbeheer toch wordt ingezet op beschermingsbewind.

De beschikking en het Plan van aanpak bevatten ten aanzien van begeleiding de volgende onderdelen:

- welke onderdelen het begeleidingstraject bevat, zoals budgetbegeleiding, budgetcoaching, budgetbeheer of beschermingsbewind
- het procesoverzicht met daarin opgenomen de volgende contactmomenten
- wanneer evaluatie plaatsvindt
- dat er nazorg wordt ingezet

Na het tot stand komen van het Plan van aanpak worden de producten uit het plan opgestart. Dit kan betekenen dat alleen flankerende hulp wordt ingezet, of dat alleen financiële begeleiding wordt ingezet met budgetbegeleiding. Het kan echter ook betekenen dat daarnaast ook het beheer van financiën wordt ingezet door budgetbeheer of beschermingsbewind. Elke combinatie is daarbij mogelijk.

Het beheren van financiën kan een noodzakelijk product of proces zijn voor de inwoner en wordt opgenomen in het Plan van aanpak. Het beheren van financiën kan ondersteunend zijn aan de andere onderdelen van financiële begeleiding, maar kan niet plaatsvinden zonder een vorm van begeleiding. Zo wordt steeds getoetst of het beheren nog noodzakelijk is en of opgeschaald dan wel afgeschaald kan worden in het beheren en de andere vormen van begeleiding.

Als inderdaad afgeschaald of opgeschaald moet worden in vormen van begeleiding, dan moet het Plan van aanpak worden aangepast en wordt een nieuwe beschikking gestuurd.

1.7. Het begeleidingstraject



Element: Begeleidingstraject

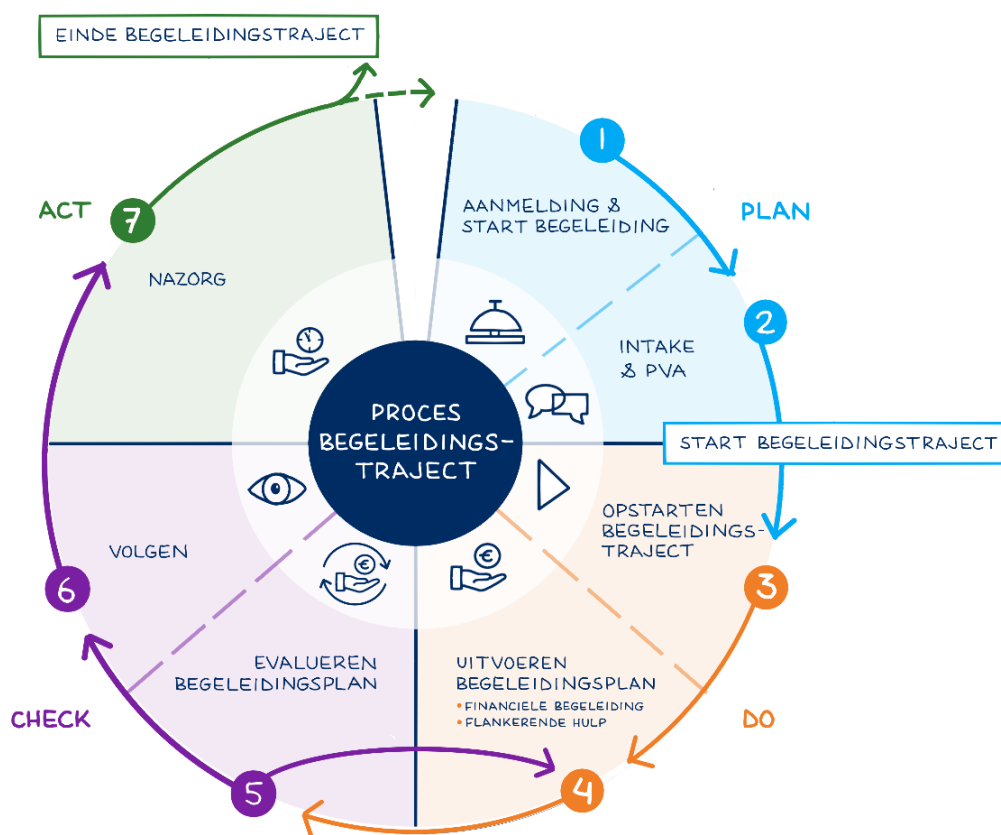


Het bieden van een begeleidingstraject. Onderdeel hiervan is financiële begeleiding op maat (coaching, training, ondersteuning, budgetbeheer, bewind), waarbij wordt gekeken wat iemand nodig heeft.

 Direct inzetbaar, of al ingezet

 Mijlpaal: Rust en overzicht

Het begeleidingstraject doorloopt een aantal vaste stappen. In onderstaande tekening zijn deze genummerd. Na de aanmelding en start begeleiding (1) volgt de systematische intake en wordt het Plan van aanpak (2) opgesteld. Tijdens de intake is duidelijk geworden welke begeleiding een inwoner nodig heeft. Het begeleidingstraject bestaat uit de onderdelen **Financiële begeleiding** en begeleiding door **Flankerende hulp**. Deze onderdelen worden opgenomen in het Plan van aanpak. Het begeleidingsplan is een uitwerking van de manier waarop deze onderdelen worden ingezet. Het begeleidingsplan werken we in deze paragraaf verder uit.



Het begeleidingsplan ziet er voor elke inwoner anders uit. Duidelijk is dat dé inwoner niet bestaat en dat het noodzakelijk is om het begeleidingstraject aan te laten sluiten bij de situatie van inwoners. Dit kan door inwoners zelf begeleidingsdoelen (3) te laten kiezen. En bij het begeleiden steeds aan te sluiten bij de mogelijkheden van de inwoner (4). Het is van belang om zowel bij de start, als periodiek te bepalen hoe het met het financieel gezond gedrag van de inwoner gesteld is (5). Daarbij moeten de volgende vragen beantwoord kunnen worden:

1. Welke voorwaardelijke omstandigheden zijn al wel gerealiseerd en welke nog niet?
2. Welke kennis, vaardigheden en competenties heeft de inwoner al wel ontwikkeld en waar moet nog aan gewerkt worden?
3. Wat is het maximaal haalbare?

Tegelijkertijd is het ook belangrijk dat een vergelijking mogelijk is tussen deze verschillende momenten. Zo kan bepaald worden of de begeleiding effect heeft gehad. Als alle doelen uit het begeleidingsplan behaald zijn, volgt nog een periode waarin de inwoner ondersteund wordt. Dit is opgebouwd uit volgen (6) en nazorg (7). Een verdere uitwerking van het proces voor het begeleidingstraject staat in [3.1](#).

1.7.1. Het begeleidingsplan

In het Plan van aanpak staat opgenomen welke begeleidingsproducten worden ingezet voor inwoners. Samen vormen de verschillende vormen van begeleiding het begeleidingstraject. Naast het Plan van aanpak wordt voor het begeleidingstraject een begeleidingsplan opgesteld. In dit plan komen de volgende onderwerpen aan bod:

- a. Beginsituatie
- b. Inschatting van mogelijkheid tot uitstromen (met motivatie)
- c. Einddoel van begeleiding
- d. Aanwezige andere hulpverlening
- e. Taakverdeling tussen hulpverleners
- f. Waar de inwoner mee aan de slag gaat
- g. Geschatte duur van begeleiding
- h. Subdoelen en Einddoelen
- i. Doelen waaraan komende periode gewerkt gaat worden
- j. Momenten van evaluatie

Het begeleidingsplan wordt na het Plan van aanpak opgesteld en vormt de start van het begeleidingstraject. Een format voor het begeleidingsplan is opgesteld door de VNG. Het begeleidingsplan wordt tijdens het begeleidingstraject continu aangepast. Dus als subdoelen bereikt zijn en aan nieuwe subdoelen gewerkt gaat worden, of als andere hulpverlener betrokken wordt, wordt het begeleidingsplan aangepast. Doordat het begeleidingsplan geen onderdeel is van het Plan van aanpak hoeft deze niet aangepast te worden. En dat betekent dat er ook geen nieuwe beschikking hoeft te worden gestuurd.

1.7.2. Financiële begeleiding als onderdeel van het begeleidingstraject

Financiële begeleiding is onderdeel van het begeleidingstraject. In de elementen van de basisdienstverlening wordt onder financieel begeleiden vier onderdelen verstaan:

1. Het op orde brengen van het inkomen (onder andere het aanvragen van inkomensverhogende voorzieningen)
2. Verbeteren financiële kennis en vaardigheden (budgetbegeleiding)
3. Verbeteren financieel gedrag (budgetcoaching)
4. Beheren van de financiën (doorbetalen van de vaste lasten, vorm van budgetbeheer, beschermingsbewind)

De onderdelen van financiële begeleiding kunnen apart of gecombineerd ingezet worden.

Verbeteren van financiële situatie	<p>Zorgen dat huishoudens maximaal gebruikmaken van financiële maatregelen waar huishoudens recht op hebben, bijv.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toeslagen • Gemeentelijke regelingen (minimabeleid) • Voorzieningen voor ouderen <p>Bijzondere bijstand kan voorkomen dat kwetsbare huishoudens in de problemen komen bij onvoorziene gebeurtenissen.</p>
Verbeteren financiële kennis en vaardigheden	<p>Verhogen van zelfredzaamheid door de financiële vaardigheden, kennis en het inzicht van de hulpvrager te ontwikkelen d.m.v. budgetbegeleiding en -training.</p> <p>Voorbeelden van te ontwikkelen vaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Financiële geletterdheid en kennis • Budgettering en planning • Sparen • Administratie • Risicobeheer
Verbeteren financieel gedrag	<p>Verhogen van zelfredzaamheid te coachen op gedrag en overtuigingen d.m.v. budgetcoaching en -training.</p> <p>Voorbeelden van te ontwikkelen competenties:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zelfbewustzijn • Impulsbeheersing • Verantwoordelijkheidsgevoel • Doelgerichtheid • Stressmanagement
Beheren financiën	<p>Overnemen van financiële verantwoordelijkheden, waarbij iemand autonomie over eigen geld (deels) overdraagt om leerruimte te creëren.</p> <p>Doelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wegenemen stress en onrust • Stabiliseren financiële situatie • Bescherming tegen verder olopende schulden of invloed van andere personen • Voorbeeldfunctie of vangnet <p>Instrumenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Budgetbeheer (verschillende vormen) • Beschermingsbewind

1.7.3. Verbeteren van de financiële situatie

Eén onderdeel van financiële begeleiding is het verbeteren van de financiële situatie, dat bij alle inwoners moet worden ingezet. De professional zorgt dat inwoners maximaal gebruikmaken van inkomensverruimende maatregelen, zoals toeslagen en gemeentelijke regelingen. In de praktijk wordt deze check in de fase van aanmelding en intake gedaan en niet als apart onderdeel opgenomen in het begeleidingsplan en het Plan van aanpak.

De professional houdt tijdens het gehele begeleidingstraject van inwoners in de gaten of wijzigingen doorgevoerd moeten worden of extra inkomensverruimende maatregelen moeten worden aangevraagd of aangepast. Voor de check of alle inkomensverruimende maatregelen worden gebruikt, kan de professional gebruikmaken van tools. Voorbeelden van tools zijn te vinden in de routekaart Financiële Zorgen.

1.7.4. Budgetbegeleiding en budgetcoaching als onderdeel van het begeleidingstraject

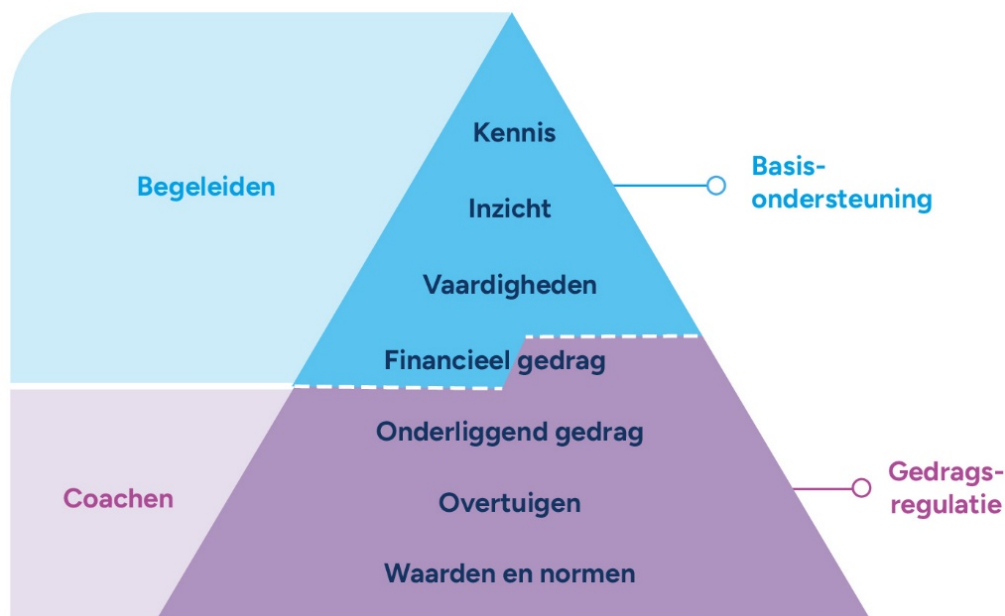
Uit de intake komt naar voren welke kennis, vaardigheden en competenties nog moeten worden versterkt bij inwoners. Kennis, vaardigheden en competenties zijn belangrijke ingrediënten voor het financieel gedrag.

Financieel gedrag kan worden vergeleken met een ijsberg (McClelland). Een deel van de ijsberg is zichtbaar, een deel bevindt zich onder de waterlijn. Het gedeelte onder de waterlijn heeft grote invloed op het gedeelte boven de waterlijn. Het draagt als het ware het topje waar bepaalde delen zich onder de waterlijn bevinden. De ijsberg is op te delen in meerdere lagen. Alle lagen hebben invloed op het gedrag dat iemand vertoont.

Hoe dieper in een laag in de ijsberg de interventie wordt uitgevoerd, hoe langduriger het effect. Tegelijkertijd kan ook worden gezegd, hoe dieper in de ijsberg, hoe moeilijker de verandering. De waarden en normen van inwoners zijn moeilijker te veranderen dan bijvoorbeeld het inzicht in het budget.

De scheidslijn in de piramide

6. Reikwijdte van financieel begeleiden



In de figuur is een lijn aangebracht. Deze lijn geeft de scheidslijn aan tussen wat een professional in het kader van budgetbegeleiding moet oppakken en waar budgetcoaching meer op zijn plaats is. De lijn loopt dwars door het gedragsniveau.

Dit is geen rechte lijn omdat de scheidslijn niet exact weer te geven is. Factoren als vertrouwen, samenwerkingsrelatie, partnerschap en inhoudelijk expertise kunnen ervoor zorgen dat soms ook onderwerpen onder de waterlijn besproken worden met de professional die budgetbegeleiding geeft. Budgetbegeleiding reikt dus in de basis niet verder dan de laag van financieel gedrag.

Gesprekken in de onderste lagen vragen om andere vaardigheden en competenties van de professional en vragen vaak ook meer tijd. Een gemeente kan van alle onderdelen besluiten om het zelfstandig uit te voeren of om dit uit te besteden. Het kan zelfs zijn dat deze gesprekken meer thuishoren in een therapeutische of gespecialiseerde setting. Zie voor het verdelen van deze rollen [stap 5](#).

Ter verheldering is onderstaand voorbeeld uitgewerkt voor het betalen van kostgeld.

Probleem	Oplossingsrichting	Wie
Inwoner weet niet hoeveel kostgeld er wordt gevraagd aan kinderen	Kennis vergroten over kostgeld	Begeleiding
Inwoner heeft geen inzicht waarom het belangrijk is dat er kostgeld gevraagd wordt	Inzicht vergroten over inkomen en uitgaven	Begeleiding
Inwoner vindt het moeilijk om te controleren of het kostgeld wordt betaald	Oefenen om vaardigheden met digitaal bankieren te vergroten	Begeleiding
Inwoner vindt het moeilijk om het gesprek te voeren over kostgeld	In gesprek over wat het moeilijk maakt en hoe het toch kan lukken	Begeleiding
Inwoner vindt het nog steeds moeilijk om het gesprek te voeren over kostgeld	In gesprek over gezinsdynamiek	Coaching
Inwoner wil eigenlijk geen kostgeld vragen aan kinderen	In gesprek over overtuigingen	Coaching

Op het moment dat bij een inwoner sprake is van complexe gezinsproblematiek en het vragen van kostgeld invloed heeft op die problematiek, kan het nodig zijn om meer gespecialiseerde hulpverlening in te zetten.

1.7.5. Het beheren van financiën als onderdeel van het begeleidingstraject

In een begeleidingstraject kan budgetbeheer worden ingezet om te zorgen dat de financiële situatie van inwoners stabiliseert. Ook kan het worden ingezet om inwoners tijdelijk te ontzorgen, een vangnet te bieden of om te beschermen. Financiële stabiliteit is een basisvoorwaarde voor het welbevinden van inwoners. Niet elke inwoner is in staat deze financiële stabiliteit zelfstandig (weer) te bereiken. Voor sommige inwoners is de benodigde ondersteuning tijdelijk, voor anderen heeft de ondersteuning die men nodig heeft een langdurig karakter. Voor alle inwoners met financiële zorgen geldt dat vergroten van financiële stabiliteit leer- en ontwikkelruimte biedt. Deze ontstane ruimte biedt inwoners de mogelijkheid om aangrenzende problematiek en schuldenproblematiek op te pakken, maar ook om nieuwe (financiële) vaardigheden (weer) aan te leren of om financieel gezonder gedrag aan te leren. Dat betekent dat budgetbeheer meestal een tijdelijk karakter kan hebben, om te bevorderen dat de inwoner weer zelfstandig de financiën kan regelen. Eventueel kan lichte, blijvende ondersteuning worden ingezet.

Het beheren van financiën kan op twee manieren plaatsvinden; door het inzetten van budgetbeheer of door het inzetten van beschermingsbewind. De afweging om budgetbeheer of beschermingsbewind in te zetten hangt samen met de visie op inwoners en financiële begeleiding, maar ook met de al aanwezige competenties en vaardigheden, de overige problematiek en de leerbaarheid van inwoners. Op het moment dat besloten wordt tot het beheren van de financiën, moet ook worden bepaald met welk doel dit beheer wordt ingezet. Grofweg kunnen de volgende vier doelen onderscheiden worden:

1. Vangnet

De minimale financiële stabiliteit die inwoners nodig hebben, is het betalen van vaste lasten. Daarmee kan worden gegarandeerd dat iemand een woning, energie en water heeft en dat de ziektekosten verzekerd zijn. Voor sommige inwoners is het behalen van deze minimale stabiliteit niet vanzelfsprekend. Door voor deze groep budgetbeheer als vangnet in te zetten, kunnen crisissituaties en onnodige maatschappelijke kosten worden voorkomen. Dit budgetbeheer kan ook plaatsvinden in een gedwongen kader als inwoners een volledige bijstandsuitkering ontvangen.

2. Rust bieden en ontzorgen

Inwoners met schulden ervaren vaak grote stress en onrust van deze situatie. Voor deze groep biedt het inzetten van budgetbeheer de mogelijkheid om eerst rust te creëren. De rust die budgetbeheer geeft kan ervoor zorgen dat de inwoner de ruimte krijgt om hieraan te werken. Soms is er tegelijkertijd sprake van problemen op andere terreinen waaraan gewerkt moet worden. Ook dan biedt budgetbeheer een oplossing. Bij deze groep kan budgetbeheer vaak worden afgebouwd als er oplossingen komen voor de schulden of voor problemen op andere leefgebieden.

3. Financiële stabiliteit bieden

Voor inwoners met financiële problemen is het vaak lastig om de juiste financiële prioriteiten te stellen. Stress, veroorzaakt door de (financiële) zorgen, beïnvloedt gedrag. Door voor deze inwoners het beheer van de financiën over te nemen, kan financiële stabiliteit worden geboden, zodat er geen nieuwe schulden ontstaan en het mogelijk wordt om een schuldregeling op te zetten. Financiële stabiliteit geeft inwoners de mentale ruimte om meer inzicht te krijgen in eigen financiën.

Er ontstaan mogelijkheden om te werken aan het ontdekken of aanleren van vaardigheden, zodat de inwoner het budget uiteindelijk weer duurzaam zelfstandig kan beheren.

4. Bescherming

Een deel van de inwoners is (financieel) bijzonder kwetsbaar. Negatieve beïnvloeding van buitenaf is bij hen een aanwezige risicofactor. Ook kan het zijn dat de (financiële) capaciteiten dermate beperkt zijn, dat financiële zelfstandigheid veel van deze inwoners vraagt. Budgetbeheer of beschermingsbewind kan bescherming bieden. Uiteraard biedt budgetbeheer niet alle bescherming die beschermingsbewind biedt, maar in een aantal gevallen is het voldoende om de financiële situatie niet te laten escaleren.

Bij het inzetten van beheer van financiën wordt steeds geëvalueerd of de beoogde doelen nog aansluiten bij de situatie van de inwoner. De situatie van inwoners is immers dynamisch, zodat inwoners, waarvoor budgetbeheer in eerste instantie werd ingezet voor financiële stabiliteit, mogelijk kunnen uitstromen en inwoners, waarvoor beschermingsbewind werd ingezet voor bescherming, mogelijk toch kunnen worden geholpen met budgetbeheer.

1.7.6. Flankerende hulp als onderdeel van het begeleidingstraject

Omdat tijdens de systematische intake ook is gekeken naar de verschillende leefgebieden van inwoners, kan naar voren komen dat naast financiële begeleiding ook begeleiding vanuit flankerende hulp nodig is, waarbij gewerkt wordt aan doelen op andere leefgebieden. Flankerende hulp bestaat uit alle vormen van hulp- en dienstverlening die die inwoners ondersteunen, zoals maatschappelijk werk, verslavingszorg, ambulante begeleiding. Vaak spelen bij inwoners met (problematische) schulden achterliggende psychosociale problemen op verschillende leefgebieden.

Als de professional constateert dat de achterliggende problemen de aanpak van financiële problemen of de weg naar financiële zelfredzaamheid in de weg staan, dan wordt flankerende hulpverlening in het begeleidingsplan opgenomen. Ook als al flankerende hulp loopt, neem je deze op in het begeleidingsplan. Omdat er een wisselwerking kan zijn tussen financiële problemen en achterliggende problematiek is het van belang om regelmatig contact te hebben met andere betrokken professionals. Als dat relevant is voor het proces van de financiële begeleiding, houdt de professional regelmatig contact met de organisatie waarnaar is doorverwezen.

Psychosociale hulpverlening is noodzakelijk als inwoners hun (materiële) situatie niet goed kunnen vormgeven door factoren als verslaving, dakloosheid, psychische- of ontwikkelingsproblematiek, trauma's, rouw of een scheiding. Voor het bieden van flankerende hulp kunnen verschillende organisaties betrokken worden zoals:

- maatschappelijk werk
- verslavingszorg, GGZ of andere zorginstellingen
- mentorschap
- reclassering
- sociaal raadslieden
- maatschappelijke opvang

1.8. Evalueren en herzien Plan van aanpak



Element: Evalueren en herzien Pva

Plan van aanpak evalueren en herzien met eventueel aangepast aanbod begeleiding en nazorg aan de hand van een meetinstrument.

Direct inzetbaar, of al ingezet

Mijlpaal: Met vertrouwen de toekomst tegemoet

Basis dienstverlening overal schuldhelp van hoge kwaliteit

In het begeleidingstraject wordt gewerkt aan de doelen uit het begeleidingsplan. Tijdens het uitvoeren van het begeleidingsplan wordt een cyclus gevolgd van begeleiden en evalueren. Het evalueren gebeurt op basis van het bij de intake gebruikte meetinstrument. Met het meetinstrument is bepaald wat de beginsituatie van inwoners ten aanzien van financiële gezondheid is. Daarnaast is samen met de inwoner bepaald aan welke doelen gaat worden gewerkt.

In de fase van evalueren kan het begeleidingsplan en het Plan van aanpak worden herzien met eventueel een aangepast productenaanbod voor begeleiding en nazorg. Met behulp van een meetinstrument wordt dit inzichtelijk gemaakt. Ook kan het begeleidingsplan, indien nodig, na elke evaluatie worden aangepast. Bij het aanpassen van het Plan van aanpak moet een nieuwe beschikking worden gestuurd. Wordt alleen het begeleidingsplan aangepast, dan hoeft geen nieuwe beschikking worden gestuurd.

Als ingezet wordt op budgetbegeleiding of budgetcoaching, wordt gewerkt aan de doelen van inwoners tot het moment dat inwoners voldoende kennis, vaardigheden en competenties hebben ontwikkeld om zonder ondersteuning verder te kunnen. Het meetinstrument dat gebruikt wordt bij de intake om in te schatten wat de financiële zelfredzaamheid is van inwoners, wordt periodiek ingezet om te evalueren en de voortgang te meten. Hiermee wordt zowel voor de gemeente als voor inwoners objectief zichtbaar wat de resultaten van het begeleidingstraject zijn. Op basis van deze resultaten wordt het begeleidingsplan aangepast. Met het meetinstrument kan de effectiviteit van de begeleiding worden bepaald.

De intensiteit van de cyclus van begeleiden en evalueren is afhankelijk van de begeleidingsbehoefte van de inwoner en het niveau waarop de inwoner is ingeschaald. Inwoners die op korte termijn kunnen uitstromen zullen vaker begeleidingsgesprekken hebben. Daardoor zal ook vaker een evaluatiemoment worden ingepland. Inwoners die waarschijnlijk niet gaan uitstromen hebben minder vaak begeleidingsgesprekken, die vaak samengaan met het evaluatiemoment.


1.9. Contact bij terugval




Element: Contact bij terugval



Altijd persoonlijk contact opnemen met de hulpvrager wanneer sprake is van een terugval.

 Direct inzetbaar, of al ingezet

 **Mijlpaal:** Met vertrouwen de toekomst tegemoet

Financiële begeleiding kan terugval niet altijd voorkomen, maar het kan in veel gevallen wel bijdragen aan het bereiken van een duurzame oplossing. Dat terugval niet altijd voorkomen kan worden door financiële begeleiding heeft verschillende redenen:

- Schulden zijn niet alleen een financieel probleem, maar kunnen ook verband houden met gedrags- en psychologische aspecten die soms moeilijk te veranderen zijn.
- (Problematische) schulden zijn een symptoom van de bestaanszekerheid, die onder druk staat waardoor steeds meer inwoners moeite hebben met rondkomen en niet kunnen meekomen in de samenleving. Financiële begeleiding is geen oplossing voor een inkomen dat structureel te laag is om de maandelijkse lasten te betalen.
- Zowel rekvaardigheden als leesvaardigheden zijn niet altijd te verbeteren of vragen om langere tijd om te kunnen verbeteren. Hierdoor kunnen inwoners met beperkte vaardigheden ook na de periode van begeleiding moeite hebben met het lezen van brieven en het uitrekenen van budgetten bij veranderde situaties. Daarom is het bij het afsluiten van het begeleidingstraject belangrijk om in beeld te krijgen welke vaardigheden en competenties een inwoner nog niet heeft en op welke manier hier toch ondersteuning op kan plaatsvinden. Dit kan ook door inwoners de weg te wijzen.
- Het doormaken van een *life event* vergroot het risico op het ontstaan van schulden. Ook in een periode na de begeleiding kunnen nieuwe *life events* ervoor zorgen dat inwoners terugvallen. In de fase van volgen kan onderzocht worden of zich mogelijk nieuwe *life events* voordoen en kunnen inwoners voorbereid worden op de handelingen die zij dan moeten verrichten. Daarnaast is het belangrijk om te benadrukken dat iedereen *life events* doormaakt. Dat kan bijdragen aan het normaliseren van terugval en maakt de drempel om opnieuw contact te zoeken lager.
- Daarnaast is terugval een bijna onontkoombaar onderdeel van gedragsverandering. Bij elke gedragsverandering zijn momenten van terugval. Voor mensen die stoppen met roken, is de kans 90% dat ze, nadat ze gestopt zijn, een (kleine) terugval hebben. Terugval betekent niet gelijk dat inwoners weer opnieuw problemen krijgen. Wel zal bij elke terugval met inwoners moeten worden onderzocht wat terugval betekent voor de inwoner. In welke fase valt een inwoner terug? Betekent terugval juist dat een inwoner gemotiveerd is om het nieuwe gedrag weer op te pakken, of zet terugval de inwoner weer aan het twijfelen over de gedragsverandering? Door terugval te zien als een fase van gedragsverandering wordt terugval genormaliseerd, en kan het gebruikt worden als leermoment.

Door het proces van volgen in te richten en te werken aan zelfmanagement van inwoners, kan het risico op terugval worden beperkt. Meer over volgen staat in [3.1.8](#). Na een periode van volgen, wordt ingezet op nazorg. In deze periode neemt de professional nogmaals gedurende een jaar één of meerdere keren contact op met de inwoner. Bij het nazorggesprek wordt de inwoner gevraagd hoe de afgelopen periode is verlopen en of er nog ondersteuning nodig is. Meer over nazorg is opgenomen in [3.1.9](#).

1.10. Nog 6 maanden vroegsignalen

The infographic features a white rooster icon on the left. The main title is 'Element: Nog 6 maanden vroegsignalen'. On the right, there is a logo for 'Basis dienst verlening' with the tagline 'overal schuldhelp van hoge kwaliteit'. The central text reads: 'Het toetsen van vroegsignalen op afgeronde schuldtrajecten in de eerste zes maanden na afronding traject.' To the right of this text are two boxes: 'Middellange termijn' with a play button icon and 'Mijlpaal: Met vertrouwen de toekomst tegemoet' with a target icon.

In de periode van nazorg is nog geen beëindigingsbeschikking gestuurd aan inwoners. Dit houdt in dat er nog steeds sprake is van een actief schuldhelpverleningstraject. Daardoor zal bij het binnenkomen van een vroegsignaal (meer informatie over vroegsignalering is te vinden in de [Leidraad Vroegsignalering](#)) gezien worden dat er sprake is van terugval. Dan kan met de inwoner actief contact worden gelegd.

Op het moment dat alle onderdelen uit het Plan van aanpak zijn afgerond, wordt een beëindigingsbeschikking gestuurd aan inwoners. Op dat moment worden de gegevens over deze inwoners nog gedurende een periode bewaard. Dit maakt het mogelijk om alle vroegsignalen die het eerste half jaar na de beëindigingsbeschikking binnen komen te checken op terugval. Er is gekozen voor een periode van 6 maanden omdat vaste lasten partners aangeven dat zij de meeste terugval zien in deze periode. Als een vroegsignaal wordt ontvangen voor een inwoner waarvan het traject 6 maanden of korter is afgesloten, wordt de inwoner uitgenodigd voor een gesprek. Bij voorkeur bij de professional die de inwoner als laatste heeft begeleid. Dit is namelijk voor de inwoner een bekend gezicht, mogelijk in tegenstelling tot een nieuw gezicht van een professional vroegsignalering.

Door vroegsignalen nog 6 maanden te koppelen aan een afgesloten traject geeft gemeenten informatie over het succes van begeleiding.

Meer over dit element is opgenomen in een aparte handreiking die volgt in 2025.

1.11. Ook begeleiden bij WSNP



Element: Ook begeleiding bij Wsnp

Het bieden van begeleiding aan inwoners die een Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp)-traject (gaan) volgen.

Let op: Dit element staat ook bij de lange termijn.

Direct inzetbaar, of al ingezet

Mijlpaal: Met vertrouwen de toekomst tegemoet

Basis dienstverlening overal schuldhelp van hoge kwaliteit

In de elementen van de basisdienstverlening is het element 'Ook begeleiding bij de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp)' opgenomen. De invoeringsperiode van dit element is zowel bij de korte als bij de lange termijn opgenomen omdat niet alle inwoners die toegelaten worden tot de Wsnp in beeld zijn bij de gemeente. Dit in beeld krijgen is een ontwikkeling voor de lange termijn.

1.11.1. Begeleiding van inwoners naar de Wsnp

Inwoners waarvoor de minnelijke schuldregeling niet tot stand kan komen, kunnen een beroep doen op de Wsnp. Inwoners die een beroep moeten doen op de Wsnp ervaren soms problemen bij het toelatingsproces bij de rechtbank. Tegelijkertijd ervaren inwoners emoties over het niet slagen van de minnelijke regeling en de aanvraag van de Wsnp.

Daarom is het zinvol om inwoners te begeleiden, naar en tijdens het Wsnp-traject, als een minnelijke schuldregeling niet slaagt. Van het ondersteunen bij het opstellen van de eigen verklaring tot omgaan met de onzekerheid over de toelating. En in het vervolgproces ook in de voorbereiding voor de zitting of in het samen naar de zitting gaan. Door de NVVK is de handreiking: begeleiding cliënten WSNP opgesteld om professionals hierin te ondersteunen. Bij de Raad voor Rechtsbijstand, bureau WSNP is veel informatie te vinden voor inwoners. Zoals bijvoorbeeld brochures en voorlichtingsfilmpjes.

1.11.2. Begeleiding van inwoners tijdens de Wsnp

De Wsnp-bewindvoerder heeft geen wettelijke taak om financiële begeleiding voor inwoners op te pakken. Tegelijkertijd is het wel zinvol om ook voor deze groep inwoners te zorgen dat zij over voldoende kennis, vaardigheden en competenties beschikken om zonder ondersteuning zelfstandig verder te kunnen. Daarom kunnen gemeenten ook voor inwoners waarvoor een Wsnp traject ingezet wordt een begeleidingstraject blijven bieden. Zeker ook omdat het begeleidingstraject los staat van de manier waarop schulden worden geregeld. Gemeenten kunnen het begeleidingstraject zoals dat al eerder tijdens een minnelijk traject is gestart voortzetten gedurende het Wsnp-traject. Het is dus aan te raden om bij het mislukken van een minnelijke regeling geen beëindigingsbeschikking te sturen, maar juist de begeleiding voor deze inwoners voort te zetten.

Voor beide soorten van begeleiding (naar en tijdens de Wsnp) is het belangrijk dat de professional kennis heeft over het Wsnp-traject. Meer informatie over de Wsnp is te vinden op de kennisbank van de Raad voor Rechtsbijstand, bureau WSNP.

2. Begeleiden borgen in visie en methodiek

De 2^e stap in het implementatieplan is begeleiden borgen in visie en methodiek. Begeleiding vormgeven is het meest effectief als dit wordt gedaan vanuit een breed gedragen visie. En als het ondersteund wordt door het inzetten van een methodiek.

Bij het implementeren zullen de elementen van de basisdienstverlening moeten worden vertaald naar het gemeentelijk beleid, waarbij visie op begeleiding een belangrijke bouwsteen is. Welke inhoudelijke strategische keuzes wil de gemeente maken? En hoe worden die vertaald naar het beleidsplan voor schuldhulpverlening? Denk daarbij aan vragen over:

- Waar gaat begeleiding en financiële begeleiding worden belegd?
- Wat past daarbij het beste bij de sociale infrastructuur van de gemeente?
- Vanuit welke visie op inwoners gaat begeleiding worden ingericht?
- Waar worden landelijke uitgangspunten overgenomen en waar wordt bewust afgeweken?
- Op welke manier wordt de visie op financieel begeleiden geïntegreerd in de visie op schuldhulpverlening?

Wie zijn hierbij betrokken?

Beleidsmedewerker en teammanager, bestuurders, inwoners, ervaringsdeskundigen en de keten.

2.1. De visie op begeleiding

Voordat gemeenten aan de slag gaan met het vormgeven van begeleiding is het raadzaam om een visie op begeleiding te formuleren. Deze visie biedt gemeenten een kader voor het formuleren van beleid, het hanteren van uitgangspunten, het kiezen van een methodiek en het vormgeven van de processen. Dat is een goede basis voor de vertaling naar de daadwerkelijke uitvoering.

Voorbeeld van een gemeente als visie op begeleiding

Bij meervoudige problematiek, waar schulden deel van uitmaken, dient het uitgangspunt te zijn dat er een integrale begeleiding geboden wordt waarbij het stabiliseren van de schuldensituatie het startpunt vormt en de prioriteit heeft.

Door het formuleren van een visie op begeleiding kunnen gemeenten bepalen hoe zij omgaan met vragen als:

- Wat is de visie van onze gemeente op zelfredzaamheid? En wat wordt hierbij ingezet, budgetbeheer, beschermingsbewind of eigen regie met ondersteuning?
- Hoe lang wordt de ondersteuning geboden vanuit de gemeente?
- Hoe geeft de gemeente invulling aan het ontzorgen en stress sensitief werken? En hoe verhoudt zich dat tot het vergroten van eigen kracht?

- Hoe gaat de gemeente om met inwoners die niet willen dat begeleiding wordt opgenomen in het Plan van aanpak?
- Hoe lang mag financiële begeleiding ingezet worden?
- Hoe vrijblijvend is financiële begeleiding?
- Moet een inwoner bijdragen in de kosten van budgetbeheer?
- Hoe gaat een gemeente om met inwoners die structureel een bepaalde vorm van ondersteuning nodig blijven hebben?
- Hoe gaat de gemeente om met procesmatig werken ten opzichte van nabijheid en het vergroten van vertrouwen van de inwoner in de overheid?
- Hoe wordt er domein overstijgend gewerkt? En kunnen de kosten dan worden gedeeld?

Voorbeeld casus

Een inwonster (48) van de gemeente heeft tot nu toe altijd haar eigen geld beheerd. Ze heeft wel wat ondersteuning gehad van haar moeder, maar het lukte haar vaak zelf. Dit ondanks haar licht verstandelijke beperking. Vorig jaar heeft ze een relatie gekregen met een man die financieel misbruik van haar heeft gemaakt. Daardoor ontstonden schulden en klopte ze aan bij de gemeente.

Ze komt in aanmerking voor schuldhelpverlening en de gemeente gaat een schuldregeling voor haar opzetten. En er wordt voor haar een begeleidingstraject opgestart. Maar moet er ook budgetbeheer ingezet worden en voor welke periode? Of is financiële begeleiding mogelijk zonder inzet van budgetbeheer? Mevrouw heeft ook begeleiding vanuit de WMO. Mevrouw geeft aan dat ze veel stress ervaart van het zelf beheren van de financiën.

Deze casus illustreert het belang van het formuleren van een visie op begeleiding.

De visie op begeleiding binnen een gemeente kan worden vormgegeven in een apart document of opgenomen in het beleidsplan (armoede- en) schulden, zie het voorbeeld van de gemeente 's-Hertogenbosch².

Om een visie vorm te kunnen geven en de vervolgstap te maken naar de praktijk kan het volgen van onderstaande stappen helpend zijn:

1. kennis te nemen van de doelstelling van de elementen van de basisdienstverlening
2. inzichten uit onderzoek raadplegen
3. onderzoek doen naar mensbeelden en inwonersvisie in gemeente
4. vertalen naar uitgangspunten

² Voorbeeld: [Gemeente 's-Hertogenbosch, Handboek Bossche Aanpak Budgetbeheer, 2023](#)

2.1.1. De doelstelling van de elementen van de basisdienstverlening

Als gemeenten aan de slag willen met begeleiden vanuit de elementen van de basisdienstverlening en daarvoor een visie willen ontwikkelen, is het van belang om te begrijpen vanuit welke visie en doelstelling de elementen van de basisdienstverlening zijn ontstaan.

Bij het opstellen van de elementen van de basisdienstverlening zijn het voorkomen van uitval en terugval belangrijke onderwerpen geweest. Zodat inwoners succesvol een schuldhulpverleningstraject kunnen doorlopen en daarmee duurzaam kunnen uitstromen. Bij terugval komen inwoners, die eerder uit een schuldensituatie zijn gekomen, opnieuw in de financiële problemen. Bijvoorbeeld omdat er opnieuw een betalingsachterstand of (problematische) schuld ontstaat.

Het uitgangspunt bij de begeleiding is de “ideale inwonersreis”, zoals die is opgenomen in de routekaart Financiële Zorgen van de VNG. Op basis van gesprekken met inwoners, professionals en ervaringsdeskundigen is uitgewerkt hoe het ideale traject naar een oplossing van financiële zorgen eruitziet, gezien vanuit het perspectief van een inwoner met financiële zorgen. Die reis is uiteraard voor iedereen anders, maar verloopt in grote lijnen wel langs dezelfde “mijlpalen”. De routekaart Financiële Zorgen laat per mijlpaal zien wat gemeenten kunnen doen om de ideale reis mogelijk te maken.

Met name de elementen die zijn opgenomen bij begeleiding richten zich op het voorkomen van uitval tijdens een traject. Begeleiding is samen met financiële begeleiding een fundamenteel onderdeel van het proces van het oplossen van schulden en biedt toekomstperspectief aan de inwoner. Het omvat alles buiten het technisch schuld oplossen om vanaf de toeleiding tot en met de afbouw van de begeleiding.

2.1.2. Inzichten uit onderzoeken

De afgelopen jaren zijn verschillende onderzoeken gedaan naar de manier waarop de inwoner de dienstverlening van de overheid ervaart. In het programma Mens Centraal³ wordt een aantal principes voor communicatie en dienstverlening samengevat.

³ <https://www.programmamenscentraal.nl/projecten-en-advies>

Overheidsbrede principes voor communicatie en dienstverlening

Principes	Als burger...	Als overheidsorganisatie zorgen we daarom dat...
1 Passend	... is het contact met de overheid voor mij relevant, qua timing, inhoud en/of vorm, ongeacht welk kanaal ik kies.	... de mens centraal staat, dat we anticiperen op hun verschillen. We handelen empathisch en durven uitzonderingen te maken waar dit nodig en toelaatbaar is. We houden zoveel mogelijk rekening met de burger die minder zelfredzaam is.
2 Overzicht	... voel ik me goed geholpen en weet ik wat ik zelf moet doen en heb ik inzicht en overzicht over mijn zaken met de overheid. Mijn contact met de overheid verloopt zonder zorgen.	... we duidelijk en vindbaar zijn en logische gebruiksvriendelijke informatie en dienstverlening bieden, waarbij we gebruik maken van de reeds beschikbare gegevens.
3 Betrouwbaar	... vertrouw ik erop dat de overheid mij juist informeert en de afspraken nakomt, en dat de overheid zorgvuldig omgaat met mijn gegevens. Ik heb invloed op met wie en wanneer mijn gegevens gedeeld worden.	... we betrouwbare en veilige informatie en dienstverlening bieden en de gegevens en privacy van de burger beschermen. We zijn als overheid consistent.
4 Respectvol	... ervaar ik het contact met de overheid dat er rekening wordt gehouden met mij en mijn leefwereld. Ik hou zelf ook rekening met de overheid door mij actief op de hoogte te stellen van wat er van mij wordt verwacht.	... we de burger kennen en betrekken en kennis met elkaar delen. We stellen zoveel mogelijk informatie ter beschikking en maken onze diensten zodanig, dat de burger zelfredzaam kan zijn in het regelen van zaken met de overheid.
5 Eigentijds	... kan ik contact hebben met de overheid op een voor mij bekende wijze die past bij de huidige tijd, bij voorkeur zoals ik dat ook kan bij niet-overheidsorganisaties.	... we tijdig inspelen op ontwikkelingen in de samenleving en (digitale) technologie en zorgen dat deze op elkaar aansluiten. We kiezen zoveel mogelijk voor efficiënte, overheidsbrede standaarden en voorzieningen.

Bronvermelding: Programma Mens Centraal

In de afgelopen jaren zijn ook verschillende onderzoeken gedaan naar de manier waarop inwoners redzaam zijn en kunnen worden. Uit het rapport van de WRR⁴ komt naar voren dat veel factoren van invloed zijn op het gedrag en de redzaamheid van een inwoner. Lang niet alle inwoners zijn onder alle omstandigheden tot zelfredzaamheid in staat. "Er bestaat een behoorlijk verschil tussen wat van burgers wordt verwacht en wat zij daadwerkelijk aankunnen.

⁴ <https://www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2017/04/24/weten-is-nog-geen-doen>

De groep voor wie de eisen soms te hoog gegrepen zijn, is niet beperkt tot een kleine groep 'kwetsbaren' zoals inwoners met een laag IQ. Ook mensen met een goede opleiding en een goede maatschappelijke positie kunnen in situaties verzeild raken waarin hun redzaamheid ontoereikend is, zeker op momenten dat het leven tegenzit. Dat is niet omdat hun intelligentie of kennis tekortschiet, maar omdat er een beroep wordt gedaan op allerlei andere mentale vermogens, zoals het vermogen om in actie te komen, om het hoofd voldoende koel te houden en om vast te houden aan goede voornemens.”

In de vertaling naar beleid komt de WRR met het advies om vooral vanuit een realistisch perspectief naar inwoners te kijken.

1. Rationalistisch perspectief	2. Realistisch perspectief
Assumpties over mentale vermogens:	Assumpties over mentale vermogens:
<ul style="list-style-type: none"> • iedereen beschikt over voldoende mentale vermogens voor redzaamheid • uitzondering: kleine groep kwetsbaren • aandacht voor denkvermogen 	<ul style="list-style-type: none"> • normaalverdeling: sommigen scoren hoog, sommigen laag, grote middengroep • staart van (zeer) kwetsbaren • ook aandacht voor doenvermogen
Assumpties over gedrag:	Assumpties over gedrag:
<ul style="list-style-type: none"> • weten leidt tot doen • zelfcontrole is onbeperkt 	<ul style="list-style-type: none"> • weten is nog geen doen • zelfcontrole is begrensd
Inrichting beleid	Inrichting beleid
<ul style="list-style-type: none"> • meer keuze is altijd beter • sturen via informatie en financiële prikkels • burger moet de wet kennen 	<ul style="list-style-type: none"> • verleiding en stress verminderen • sturing via keuzearchitectuur • burger met de wet ook 'kunnen'
Uitvoering beleid	Uitvoering beleid
<ul style="list-style-type: none"> • afstandelijk, zakelijk • geen contact voorafgaand aan sancties • alleen hulp bij evidente overmacht 	<ul style="list-style-type: none"> • persoonlijk, proportioneel • wel contact voorafgaand aan sancties • meer differentiëren: niet willen/niet kunnen

Bronvermelding: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR), Grip, het maatschappelijke belang van persoonlijke controle, 2023

In het vervolgrapport van de WRR⁵, wordt duidelijk dat een inwoner ook persoonlijke controle of gevoel van autonomie moet hebben. Daarmee bedoelt de WRR dat mensen door hun eigen handelen invloed kunnen hebben op de door hen gewenste uitkomsten.

⁵ <https://www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2023/11/30/grip>

Het werken vanuit zelfregie is daarbij van belang. In het onderzoek van Movisie 'Wat werkt bij zelfregie'⁶ komt naar voren dat werken vanuit zelfregie bijdraagt aan effectieve interventies. Eigen regie kan beschreven worden met behulp van vier elementen:

1. motivatie: dat wat iemand motiveert, persoonlijke waarden, een goed leven volgens eigen inzicht.
2. eigenaarschap en autonomie: een mens is eigenaar over zijn eigen leven en daarbinnen te nemen keuzes.
3. kracht en competent: het vermogen om zelf te beslissen, bepaald door kennis, vaardigheden, zelfvertrouwen en handelingsruimte.
4. verbondenheid en contacten: iets betekenen voor anderen en delen van plezier en zorgen.

Deze onderdelen komen terug in de zelfdeterminatietheorie (ZDT). In deze theorie spelen drie psychologische basisbehoeften een belangrijke rol die ons gedrag sturen. Het gaat om de behoefte aan autonomie, aan relationele verbondenheid en aan competentie. Het tegemoetkomen aan deze drie psychologische behoeften wordt in de ZDT gezien als de motor voor groei en persoonlijke ontwikkeling. Door aandacht te besteden aan deze basisbehoeften wordt een bijdrage geleverd aan de effectiviteit van interventies.

Ad 1. Motivatie

Motivatie wordt gevormd door de beweegredenen om iets te doen of na te laten. Motivatie is dat wat inwoners aanzet tot bepaald gedrag. Het is het gevoel dat inwoners aanzet tot het beginnen en het afmaken van een taak. En met dat gedrag denk je iets te bereiken of krijgen wat je nodig hebt of wat voor jou belangrijk is. De motivatie van inwoners is afhankelijk van:

- persoonlijkheid
- behoefte
- waarden
- omgeving

Gemotiveerd zijn moet niet worden verward met 'aan alle voorwaarden willen voldoen' of "blindelings de oplossingsrichting volgen die de professional voorstelt". Gemotiveerd zijn betekent ook niet dat een inwoner direct in actie komt (weten is nog geen doen). Het uitgangspunt is dat zonder motivatie inwoners zich niet hadden aangemeld. Zowel voor het gehele schuldhulpverleningstraject, als voor begeleiding, is het van belang om die basismotivatie verder te onderzoeken en, waar nodig, uit te bouwen. Inwoners kunnen zo worden herinnerd aan hun motivatie voor het volhouden van het begeleidingstraject, zo lang als voor hen nodig is. Dit is een belangrijke taak voor de professional.

Motivatie is continu een onderwerp van gesprek, en wordt bij alle contactmomenten als basis genomen. Een gebrek aan motivatie wordt gezien als een signaal, niet als een gegeven. Motivatie van inwoners kan tijdens een traject veranderen. Zo kan een inwoner, waarbij net een schuldregeling is geslaagd, het idee hebben dat het probleem is opgelost en mogelijk minder gemotiveerd zijn om in begeleiding te blijven.

⁶ <https://www.movisie.nl/sites/default/files/publication-attachment/Publicatie-wat-werkt-bij-eigen-regie%20%5BMOV-13463706-1.0%5D.pdf>

Door steeds in gesprek te blijven over motivatie, maar ook duidelijkheid te geven over het tijdspad, nut en noodzaak van de begeleiding, helpen we inwoners gemotiveerd te blijven tot het juiste moment van afbouwen en uitstromen.

Inwoners zijn meer gemotiveerd voor begeleiding als voor hen duidelijk is wat het hen in totaal oplevert, binnen welk tijdspad is en waar zij nog begeleiding op kunnen krijgen. Uit onderzoek naar motivatie (zelfdeterminatie theorie) is gebleken dat je meer kans hebt op een stevig contact en eigenaarschap van de inwoner wanneer je rekening houdt met drie basisbehoeften: autonomie, verbondenheid en competentie.

Ad 2. Eigenaarschap en autonomie

De psychologische basisbehoefte aan autonomie houdt in dat inwoners voelen dat ze gerespecteerd worden in hun eigenheid, hun gedrag en keuzes. Het omgekeerde van autonomie is niet afhankelijkheid, maar wel zich onder dwang gezet of gecontroleerd voelen. Het is daarom van belang om in het begeleidingstraject rekening te houden met de autonomie van inwoners, en dit niet alleen bij het eerste gesprek terug laten komen, maar ook gedurende het begeleidingstraject. Inwoners zijn eigenaar van hun eigen problematiek en financiën. Eigenaarschap is een essentieel onderdeel bij het begeleiden. Begeleiding zal weinig structureel effect hebben als inwoners zich geen eigenaar voelen van het traject. Juist hierdoor kunnen zij zelf bijdragen aan het traject en voelen zij de verantwoordelijkheid om het begeleidingstraject te laten slagen. Bij groot eigenaarschap zullen inwoners minder snel afhaken in een begeleidingstraject en volhouden tot alle doelen van de begeleiding zijn bereikt.

Daarom is het van belang dat gemeenten onderzoeken hoe zij tijdens het begeleidingstraject het eigenaarschap willen vergroten, maar ook hoe zij dit zien.

Voorbeeld eigenaarschap vergroten

Dit kan door inwoners mee te nemen in welke aspecten ten aanzien van financieel gezond gedrag al goed gaan en aan welke aspecten nog gewerkt moet worden. Vervolgens is het mogelijk om inwoners te betrekken bij het opstellen van begeleidingsplannen en budgetplannen als ook budgetbeheer ingezet wordt, maar ook door inwoners te laten tekenen voor de doelen waaraan tijdens de begeleiding gewerkt gaat worden.

In de begeleiding is eigenaarschap een belangrijk uitgangspunt. In samenspraak tussen professional en inwoner wordt steeds bepaald wat de inwoner zelf (weer) kan en wil doen en waar ondersteuning is gewenst. Door steeds bewust om te gaan met eigenaarschap wordt de stap naar zelfstandigheid ondersteund en ervaart de inwoner bovendien autonomie.

Ad 3. Kracht en competentie

De behoefte aan competentie verwijst naar de behoefte dat inwoners zich in staat voelen om de eigen doelstellingen en ambities te realiseren. Het vermogen om zelf doelstellingen te realiseren wordt bepaald door kennis, vaardigheden, zelfvertrouwen en handelingsruimte. Bij de begeleiding is het van belang dat inwoners begrijpen wat van hen wordt verwacht en dat ze zich in staat voelen om dit te realiseren. Hiertoe is het belangrijk om duidelijkheid en structuur te bieden in de begeleidingsgesprekken.

Ad 4. Verbondenheid

De psychologische basisbehoefte aan verbondenheid houdt in dat inwoners zich wederzijds gesteund en geliefd voelen en dat zij ervaren dat ze hun zorgen en plezier kunnen delen. Binnen een begeleidingsrelatie is het belangrijk dat er een warme sfeer ontstaat, waarin inwoners zichzelf mogen zijn en waarbij op eventuele twijfels of moeilijkheden niet veroordelend gereageerd wordt.

2.1.3. Mensbeelden

Mensbeelden zijn veronderstellingen over hoe mensen zijn, of over hoe ze zouden moeten zijn. Ze spelen een rol in wetgeving en beleid. Gemeenten maken beleid voor mensen. Bij het maken van beleid wordt ervan uitgegaan dat de inwoners, voor wie dat beleid bedoeld is, zich op een bepaalde manier gedragen. Hier liggen bepaalde mensbeelden aan ten grondslag. Het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) heeft een essay geschreven waarin wetenschappelijke kennis over mensbeelden in beleid wordt samengevat. Hierbij wordt een handelingsperspectief voor beleidsmakers geboden.

Mensbeelden zijn vaak impliciet aanwezig in het beleid. Dit betekent dat onderliggende aannames over mensen niet worden herkend als opvattingen maar onbewust worden aangenomen als waarheden. Deze aannames worden soms uitgedrukt in een versluisde vorm doordat bepaalde waarden benadrukt worden en andere onbesproken (Peeters en Drosterij 2012)⁷. Het gaat bijvoorbeeld om beelden over hoe mensen (of groepen) zich gedragen, welke keuzes zij maken en vervolgens welk beleidsinstrument wordt ingezet op deze mensen 'bij te sturen'.

Het is van belang om rekening te houden met het feit dat er geen allesomvattend mensbeeld bestaat dat op iedereen toepasbaar is. Wel zijn er manieren om rekening te houden met (groepen) mensen die buiten het dominante mensbeeld vallen. Het expliciteren en bevragen van de onderliggende mensbeelden in beleid helpt bij het doordenken wat de gevolgen van beleid zijn voor verschillende groepen burgers. Ook helpt het om potentiële uitsluitingsmechanismen bloot te leggen en daarmee te kunnen voorkomen. Het SCP heeft vier handelingsperspectieven opgesteld die zijn gericht om het ontwikkelen van beleid, het kiezen van beleidsinstrumenten en de communicatie over en naar inwoners:

1. reflecteer aan de voorkant en gedurende het beleidsproces op mensbeelden
2. varieer in interventies gericht op wat inwoners kunnen, willen, moeten en mogen
3. kijk met een integrale blik naar de rollen van inwoners
4. heb oog voor de (impliciete) normatieve boodschap van beleid en leg keuzes en doelen aan inwoners uit

⁷ Sociaal Cultureel Planbureau, Mensbeelden achter beleid, oktober 2023

2.1.4. Uitgangspunten voor de visie op begeleiding

Vanuit de eerdere stappen kan worden bepaald welke uitgangspunten gemeenten willen hanteren bij het verder vaststellen van de visie op begeleiding. Bij het vaststellen van een visie op financiële begeleiding kunnen onder andere de volgende uitgangspunten worden gehanteerd. Per uitgangspunt is toegelicht wat hierin de meest ideale situatie is. Uiteraard zijn gemeenten vrij om hier hun eigen uitgangspunten te formuleren. De visie en uitgangspunten worden door de gemeente vastgelegd in het beleidsplan.

1. Mogelijkheden, doelen en behoeften van de inwoner zijn leidend

Begeleiding wordt ingezet op basis van een analyse van de mogelijkheden en behoeften van de inwoner op dat specifieke moment. De ingeschatte beginsituatie is daarbij het uitgangspunt. Met oog voor de gevolgen van stress en schaarste, weten we dat een meting een momentopname is. Omdat de situatie van inwoners niet statisch is wordt de analyse/indicering periodiek geëvalueerd.

Begeleiding kan in verschillende vormen effectief worden aangeboden. Een gedegen uitvraag door de professional, vanuit een passende basishouding, vergroot de kans dat inwoners zich herkennen in het voorgestelde Plan van aanpak. Uiteindelijk bepalen inwoners zelf welke begeleiding het meest passend is in hun situatie. Zo houden inwoners grip op het eigen traject.

Het kan voorkomen dat de inwoner voor een lichtere interventie kiest dan is voorgesteld door de professional. In dat geval is de voorkeur van de inwoner te prefereren en zal de professional de voortgang monitoren. Als bij de monitoring blijkt dat de gemaakte keuze niet werkt, kan het betekenen dat de inwoner ondersteund moeten worden in het maken van een andere keuze. Kennis van ambivalentie, gesprekstechnieken en gedragsverandering zijn hierbij onmisbaar. Als op basis van het oordeel van de professional het inzetten van een lichtere interventie niet mogelijk is, dan wordt dit onderbouwd besproken met de inwoner.

2. Vrijwillig maar niet vrijblijvend

Het begeleidingstraject bij de gemeente is vrijwillig, maar niet vrijblijvend. Het vraagt zowel inzet van de inwoner als van de professional. Om de begeleiding goed uit te kunnen voeren, is het noodzakelijk dat inwoners aan bepaalde voorwaarden voldoen. Voorwaarden kunnen worden opgenomen in het begeleidingsplan. Door inwoners het begeleidingsplan te laten ondertekenen kan je een officieel startmoment creëren en eigenaarschap bij inwoners stimuleren. In sommige situaties hebben inwoners hulp van buitenaf nodig om aan deze voorwaarden te kunnen voldoen. De professional bekijkt in die situaties, samen met de inwoner, wat er nodig is om aan de voorwaarden te voldoen. Als dit niet mogelijk is, dan bieden we inwoners de gelegenheid om gezamenlijk op zoek te gaan naar een alternatief. Dit kan ook betekenen dat wordt gekozen om financiële begeleiding te beëindigen.

3. Ondersteuning zo licht als het kan en zo zwaar als nodig is

In het begeleidingstraject worden alleen de producten ingezet die nodig zijn. Daarbij is het uitgangspunt dat producten niet standaard worden ingezet, maar dat altijd uitgegaan wordt van de behoefte en mogelijkheden van de inwoners. Als een inwoner in staat lijkt om, en dat zelf ook graag wil, om de eigen financiën te beheren, wordt gekozen voor begeleiden van de inwoner in plaats van het overnemen van de financiën door budgetbeheer.

Door te kiezen voor de lichtst mogelijke ondersteuning blijven inwoners zo veel mogelijk in hun eigen kracht staan, wordt het eigenaarschap versterkt en blijft de autonomie zo veel mogelijk intact. Ook draagt het bij aan het gevoel van competentie van de inwoners.

4. Ondersteuning zo kort als kan en zo lang als nodig is

Het uitgangspunt bij het begeleidingstraject is dat het zo kort als mogelijk en zo lang als nodig wordt ingezet. Begeleiding is in principe tijdelijke ondersteuning, waarbij vanaf aanvang wordt ingezet op het bereiken van de maximaal haalbare financiële zelfredzaamheid van de inwoner.

De professional voert met de inwoner een intakegesprek om te bepalen welke begeleiding nodig is, in welke vorm en voor welke periode (tijdelijk of langdurig). Voor een effectief begeleidingstraject wordt uitgegaan van het inwonersperspectief en wordt rekening gehouden met de leerbaarheid van de inwoner. Vanuit de ervaring van de professional en in overeenstemming met de wensen en behoeften van de inwoner wordt de uiteindelijke keuze voor het in te zetten product gemaakt. Vanaf het eerste gesprek met de inwoner wordt de begeleiding ingezet en gericht op een uitstroomroute. Periodiek wordt bekeken of er lichtere of zwaardere begeleiding ingezet moet gaan worden, en welke lijn van begeleiden daarbij passend is.

Structureel budgetbeheer

Het kan voorkomen dat inwoners onvoldoende leerbaar zijn. En ook niet in beschermingsbewind hoeven of kunnen. De inzet van structureel budgetbeheer kan hiervoor een oplossing zijn. Dit betreft een beleidskeuze van gemeenten in de manier waarop zij dit aanbieden. Dit kan op verschillende manieren:

1. budgetbeheer is gratis tot een bepaald percentage bijstandsnorm
2. budgetbeheer is volledig gratis ongeacht bijstandsnorm
3. budgetbeheer is volledig betaald

Het is van belang dat er wordt uitgegaan van het oordeel van de professional of budgetbeheer noodzakelijk is. En dat het bestaansminimum voor de inwoner gegarandeerd blijft.

5. Integrale benadering

Voor het daadwerkelijk oplossen van financiële problematiek is het nodig om te kiezen voor een integrale benadering op alle leefgebieden. Binnen het begeleidingstraject is een doelgroep te onderscheiden, waarbij de inzet van alleen financiële begeleiding ontoereikend is. Enerzijds doordat er grote psychosociale problematiek is, zoals bijvoorbeeld complexe gedragsproblemen of ernstige verslaving, anderzijds doordat er sprake is van bijzondere financiële omstandigheden, zoals wisselen van werk naar uitkering. Ook kan de doelgroep te maken hebben met sterk wisselende inkomsten en/of eigen ondernemerschap.

De groep inwoners met wisselende inkomsten ervaart vaak grote problemen om hun budget op orde te houden. Ze hebben te maken met complexe regelingen en moeten bijvoorbeeld steeds aanpassingen doen in toeslagen. Juist deze groep vraagt extra tijd en aandacht. Door de samenwerking te zoeken met andere afdelingen (bijvoorbeeld werk en inkomen) of andere lokale organisaties binnen de gemeenten kan worden gekomen tot optimale ondersteuning.

De groep waarbij sprake is van gedragsproblematiek vraagt om een nauwe samenwerking met de flankerende hulpverlening, zoals verslavingszorg of maatschappelijk werk. De flankerende hulpverlening kan zich dan richten op de regulatie van de gedragsproblematiek of de ondersteuning in basisadministratie. Zo kan een inwoner, die in de maatschappelijke opvang verblijft, ondersteuning krijgen van de woonbegeleider bij het openen van de post. De woonbegeleider is vaak verantwoordelijk voor het aanleren van woonvaardigheden. Het openen van post past daarbij en valt onder basisondersteuning. Een inwoner met een bipolaire stoornis kan ondersteuning krijgen van een sociaalpsychiatrische verpleegkundige bij het reguleren van gedrag. Deze ondersteuning kan zich ook richten op het voorkomen van impulsuitgaven.

Meer over de manier waarop integraal werken in samenwerking plaats kan vinden is te lezen in [2.2](#).

6. Rekening houden met stress

Veel inwoners ervaren stress voor en tijdens de schuldhulpverlening. Het is van belang om hier rekening mee te houden. Inwoners moeten beschikken over voldoende middelen om hun financiën op orde te houden. Steeds meer mensen hebben structureel te weinig inkomen om aan al hun verplichtingen te voldoen. Er zijn ook inwoners die tijdelijk te weinig inkomen hebben, doordat zij bijvoorbeeld hun baan verliezen of te maken hebben met inkomensdaling door ziekte. Bestaanszekerheid is een belangrijke randvoorwaarde bij het voorkomen van schulden. Als mensen geen bestaanszekerheid hebben, stellen zij bijvoorbeeld belangrijke financiële beslissingen uit, of nemen ze helemaal niet. Het ervaren van een inkomensstekort leidt tot stress en heeft een sterk negatief effect op iemands zelfbeeld en zelfvertrouwen. Ook grijpt het in op de hersengebieden die verantwoordelijk zijn voor doelgericht gedrag, impulscontrole en omgaan met emotionele prikkels⁸.

7. Vertrouwen

Uit de inwonersreizen die zijn georganiseerd door de VNG komt naar voren dat een gebrek aan vertrouwen dat inwoners ervaren een reden is waarom inwoners schuldhulpverlening niet als prettig ervaren. Dit heeft ook invloed op de begeleiding. Inwoners hebben het idee dat ze niet geloofd worden en dat ze veel moeten bewijzen. Het wantrouwen dat inwoners kunnen ervaren bij professionals heeft invloed op de effectiviteit van de begeleiding. Het kan ervoor zorgen dat inwoners afhaken in het traject.

Daarom is het van belang om te werken vanuit een mensbeeld van vertrouwen, en dit te vertalen naar de processen. Ook de communicatie kan hierop worden afgestemd. Veel inwoners vinden het best lastig om hulp te vragen en te accepteren en zelf een stap terug te moeten doen. Voor professionals en gemeenten is het van belang om hier bewust van te zijn.

⁸ Schaarste, Eldar Shafir | Sendhil Mullainathan, 2013

Voor inwoners is het van belang dat zij de professional durven te vertrouwen. Onterecht wordt dit als vanzelfsprekend ervaren. Door oog te hebben voor de impact die het praten over financiën heeft, creëert en ondersteunt dit een vertrouwensrelatie. De professional doet het volgende om bij te dragen aan een goede vertrouwensrelatie:

- communiceren zonder oordeel
- helder uitleggen hoe begeleiding in zijn werk gaat
- werk met een duidelijk proces over begin, traject en eindpunt
- gebruik maken van ondersteunende – visuele- middelen
- afspraken nakomen
- zich kwetsbaar opstellen
- duidelijk en consequent zijn als zaken echt moeten of niet kunnen

Voorbeeld duidelijkheid proces

Inwoners willen graag duidelijkheid over het proces en antwoord op vragen als: Hoe lang wordt begeleiding ingezet? Hoe vaak is er contact? Welke evaluatiemomenten zijn er? Hoe kan ik zelf een afspraak maken? Door het proces steeds duidelijk te communiceren, liefst visueel ondersteund, ervaren inwoners duidelijkheid en ook grip op het proces. Dit sluit ook aan bij het element uit de basisdienstverlening "Beschikking en Plan van aanpak" waarin ook een procesoverzicht voor inwoners is opgenomen.

8. Zelfvertrouwen ondersteunen

Inwoners met financiële problemen ervaren vaak een gebrek aan zelfvertrouwen met betrekking tot het beheren van het eigen budget. Er is immers het nodige mis gegaan en daarvoor hebben ze hulp in moeten schakelen. Ook vanuit de visie op inwoners kan hiernaar gekeken worden, zodat deze visie één van de uitgangspunten is bij het bieden van begeleiding. Wanneer wil je als gemeente bijvoorbeeld de financiën overnemen, en wanneer wil de regie toch bij de inwoner laten? Op welke wijze bied je dan toch begeleiding?

Het is van belang om in de begeleiding dit probleem te onderkennen en te onderzoeken hoe het zelfvertrouwen vergroot kan worden. Dit kan onder andere door het zetten van kleine haalbare stappen zodat inwoners successen kunnen ervaren die het zelfvertrouwen vergroten. Ook helpt het door de inwoner te laten zien dat je erin gelooft en dat de doelen kunnen worden behaald. Daarnaast is het belangrijk om inwoners zo lang als nodig is te blijven volgen in het weer zelf oppakken van financiën.

Voorbeeld zelfvertrouwen vergroten

Om het zelfvertrouwen te vergroten is het goed om in het begin kleine en haalbare doelen te stellen, met name in de beginfase, en de hulpverlening te richten op ontzorgen. Klantbejegening speelt bij ieder klantcontact een grote rol. Voor zowel het opbouwen van stress als de afname daarvan.

9. Duidelijke afspraken

Vanuit de visie op begeleiding kan worden gekeken naar de communicatie over afspraken in het begeleidingstraject. De manier waarop hiermee wordt omgegaan, kan bijdragen aan het gevoel van autonomie van inwoners. Ook kan het gebruikt worden om inwoners betrokken te houden en het eigenaarschap te vergroten.

Voorbeeld duidelijke afspraken maken

Door ervoor te zorgen dat bij het wisselen van contactpersonen binnen gemeenten de eerdere afspraken intact blijven ontstaat er geen verwarring over afspraken. Bewoordingen richting inwoners kunnen worden afgestemd op inwoners en geven duidelijk aan wat bedoeld wordt en wat inwoners van de dienstverlening kunnen verwachten.

Om inwoners zo goed mogelijk betrokken te houden bij het traject is het belangrijk om steeds duidelijk te zijn over wat er van hen wordt verwacht, wat zij kunnen verwachten, maar ook wat er niet van hen wordt verwacht. Ook kan met inwoners besproken worden waar zij juist contact voor moeten of kunnen zoeken. Hierdoor ervaart de inwoner autonomie en kunnen onnodige vragen worden voorkomen. Door deze duidelijkheid weten inwoners waar ze aan toe zijn en kan ruis worden voorkomen. Dit helpt om effectief begeleiding uit te voeren en er mogelijk (minder of geen) weerstand kan ontstaan.

10. ICT is ondersteunend

Het is belangrijk dat wordt gekozen voor ICT-systemen en automatiseringssystemen, die de begeleiding ondersteunen en dat zij aansluiten bij de visie op begeleiding.

Inwoner

Begeleiding kan worden ondersteund door automatisering als deze automatisering bijdraagt aan het eigenaarschap van de inwoner. Een voorbeeld is als deze automatisering bij inzet van budgetbeheer inwoners op elk moment van de dag kan laten zien wat er met het budget gebeurt, dat inwoners zelf aan de slag kunnen met financiële begeleidingsdoelen. Hierdoor ervaren zij meer eigenaarschap. Door inwoners binnen budgetbeheer zelf keuzes te laten maken in spaardoelen, wordt het gevoel van autonomie vergroot.

Als inwoners de mogelijkheid hebben om zelf geld op te nemen uit vrij opneembare posten, zonder hiervoor eerst toestemming te vragen, wordt ook meer autonomie ervaren.

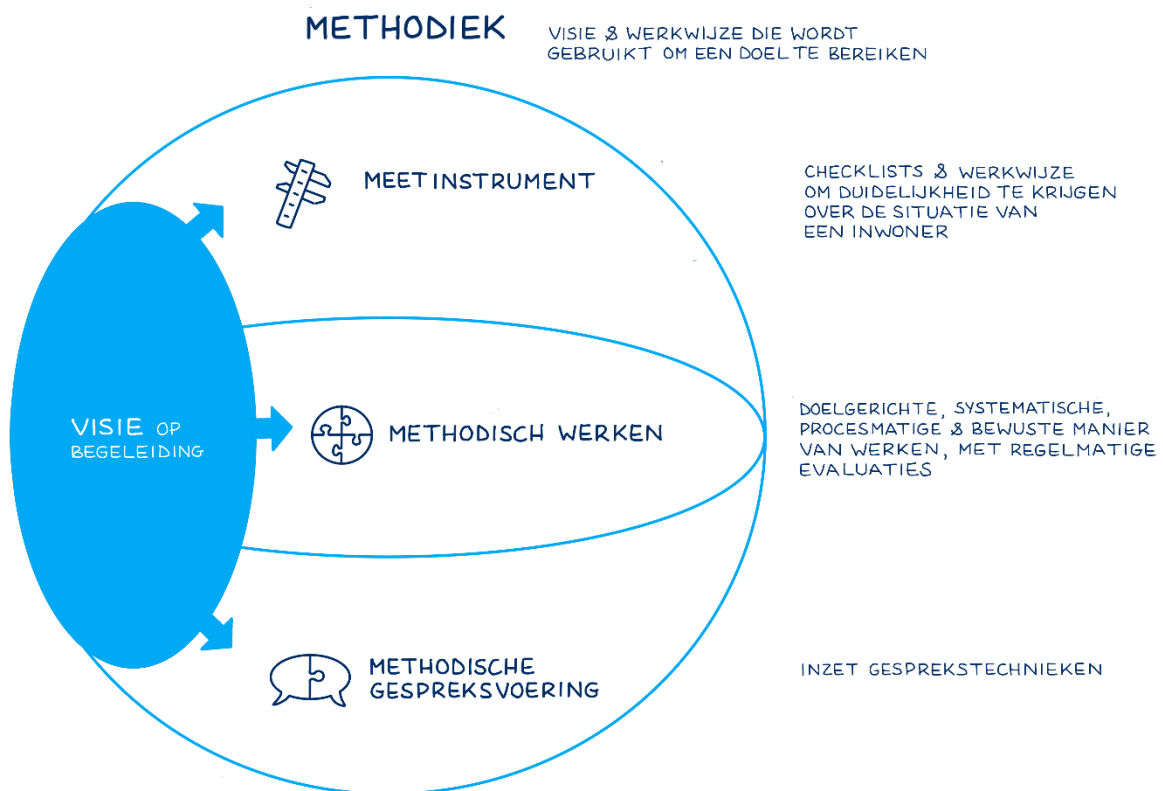
Ook voor inwoners die minder digitaal vaardig zijn, kan worden onderzocht hoe ICT toch ondersteunend kan zijn, bijvoorbeeld door te onderzoeken of de wijze waarop de ICT ingezet wordt, of door de mogelijkheden om externe begeleiders toe te voegen.

Professional

Automatisering kan ook een grote rol spelen bij financiële begeleiding door professionals. Behalve dat de automatisering bijdraagt aan de visie, uitgangspunten en doelstellingen voor de inwoner, werken optimale systemen ook ten bate van de professional. Goede digitale systemen kunnen professionals tijd opleveren. En hierdoor krijgt de professional meer tijd om te begeleiden.

2.2. Werken met een methodiek

Om succesvol aan de slag te kunnen gaan met begeleiden, is het van belang dat gemeenten een keuze maken voor de methodiek die zij daarvoor willen gaan gebruiken. Een **methodiek**⁹ is het geheel van een op theorie gebaseerde visie en werkwijze die wordt gebruikt om een doel te bereiken. De methodiek bestaat uit een visie, methodisch werken, methodische gespreksvoering en een meetinstrument. Een methodiek wordt ondersteund door handelingsrichtlijnen en praktische handvatten voor maatwerk en begeleiding. Een methodiek is theoretisch onderbouwd en maakt een verbinding tussen het theoretische referentiekader en de aanpak.



Bij de keuze van een methodiek is het nodig om de werkzame bestanddelen van de methodiek aan te laten sluiten bij de visie op de inwoner en de doelstellingen van de organisatie. Werkzame elementen van een methodiek zijn:

- persoonlijke aanpak: de professional verdiept zich daadwerkelijk in de leefwereld, leert de inwoner kennen en bouwt een vertrouwensrelatie op.
- integrale aanpak: de professional richt zich op de inwoner als totale persoon en niet op een specifiek probleem of enkele specifieke problemen.
- handelingsvrijheid: de professional heeft protocollen maar kan hiervan gefundeerd afwijken waardoor ieder traject daadwerkelijk op maat kan worden gesneden.

⁹ Methoden voor sociaal-pedagogisch hulpverleners, 2010, John Bassant, Sijtze de Roos

- aansluiting bij de toekomstwensen en capaciteiten: De professional verdiept zich in de toekomstwensen van de inwoner en de capaciteiten die de inwoner heeft. Hierdoor wordt de motivatie van inwoners vergroot en worden realistische plannen en oplossingen bedacht.
- inspelen op verschil in leerstijlen: de professional maakt gebruik van verschillende technieken in het ondersteunen, begeleiden en motiveren van inwoners.
- werken vanuit het basisprincipe: samen beslissen.
- inzetten van tools zodat met een integrale blik gekeken wordt zoals gespreksplaten.
- werken vanuit een houding die autonomie, verbondenheid en competentie versterkt.
- werken met gesprekstechnieken die motiverend en oplossingsgericht zijn.
- zorgen voor een gestructureerde aanpak die transparant en trapsgewijs is.

2.2.1. Methodisch werken

Door gebruik te maken van een methodiek kan vanuit een visie doelgericht worden gewerkt. Deze manier van werken noemen we methodisch werken. Bij methodisch werken gaat het niet meer om intuïtief handelen, maar om een methodische en systematische aanpak.

Methodisch werken is een vorm van procesbesturing. Het heeft als doel iets op een beheerste, gestructureerde en gecontroleerde wijze te laten verlopen. In de zorg- en dienstverlening komt methodisch werken vaak voor.

Methodisch werken heeft vier kenmerken:

- het handelen is doelgericht
- het handelen is systematisch: het verloopt volgens van tevoren geplande stappen. Deze stappen zijn afgeleid van de doelstelling
- handelen is procesmatig: de verschillende stappen sluiten op elkaar aan. Daarbij wordt rekening gehouden met het effect dat de ene stap op de andere heeft
- het handelen is bewust: De professional weet wat hij doet (planning) en waarom (doel)

De voordelen van methodisch werken zijn:

- de kans op fouten neemt af omdat er meer grip is op wat er gebeurt en men verder vooruit kan en moet zien
- zowel een ander als jijzelf weet wat er verwacht mag worden
- het eigen handelen kan beter geëvalueerd worden om zo nodig het handelen bij te stellen
- anderen krijgen een duidelijker beeld van de werkzaamheden en van datgene waarvoor men staat

2.2.2. Methodisch werken en maatwerk

Methodisch werken is de basis voor maatwerk. Door methodisch te werken kan goed overwogen en beargumenteerd maatwerk worden ingezet, waarbij het perspectief van de inwoner wordt vooropgesteld. Met methodisch werken wordt duidelijk waar het kantelpunt voor structurele oplossing zich bevindt. Het kan het Plan van aanpak en het begeleidingsplan juist optimaal aansluiten bij wat de inwoner nodig heeft. Methodisch werken betekent dus niet dat geprotocolleerd gewerkt wordt waardoor maatwerk niet mogelijk is.

Maatwerkoplossingen zijn juist mogelijk als de kaders helder zijn en er gefundeerd kan worden afgeweken van de kaders. De argumentatie voor het gefundeerd afwijken wordt verkregen door methodisch te werken. Hierdoor wordt maatwerk meer dan reageren op de waan van de dag.

2.2.3. Succesfactoren voor methodisch werken

Methodisch werken, en daarmee ook maatwerk leveren, kan alleen succesvol zijn als de volgende aandachtspunten goed uitgewerkt worden binnen de gemeente.

2.2.3.1. *Maak duidelijk dat methodisch werken niet hetzelfde is als geprotocolleerd werken*

Methodisch werken is, zoals in de vorige paragraaf duidelijk werd, niet hetzelfde als geprotocolleerd werken. Het staat ook niet gelijk aan het volgen van gedetailleerde richtlijnen. Integendeel, handelingsruimte voor de professional is juist cruciaal om passende oplossingen voor inwoners te bereiken. Vaak wordt bij methodisch handelen de nadruk gelegd op de beheersmatige en instrumenteel-technische kant van het handelen. Daarmee blijven andere belangrijke aspecten van methodisch werken onderbelicht. Het is daarom belangrijk om dit steeds te blijven benadrukken en hier ook in de aansturing van professionals oog voor te hebben.

2.2.3.2. *Ondersteun vakmanschap en beroepshouding bij methodisch werken*

Of iemand professioneel handelt hangt niet alleen af van het gebruik van onderbouwde methoden, maar ook van kennis, vaardigheden en persoonskenmerken van de professional. Methodisch werken vraagt om “kritisch denken”; het helder beschrijven en evalueren van uitspraken en argumenten en afwegen van alternatieve zienswijzen. Professionals hebben daarvoor niet alleen inhoudelijke vakkennis nodig, maar ook kennis over eigen tekortkomingen in besluitvorming en hoe die te vermijden.

Optimale professionaliteit is dan ook een totaalpakket waarbij het gaat om het systematisch en methodisch handelen van de professional, zoveel mogelijk gebaseerd op een gedeelde en (theoretisch) onderbouwde werkwijze. Daarbij zijn kennis en vaardigheden van de professional om bijvoorbeeld de methoden te kunnen gebruiken cruciaal, evenals het vermogen tot kritische reflectie, en een goede beroepshouding. Van de professionals wordt verwacht dat ze in de uitvoeringspraktijk communicatief en methodisch sterk in hun schoenen staan en de kunst verstaan om werkwijzen situatieafhankelijk in te zetten. Professionals opereren dus dagelijks in het spanningsveld tussen enerzijds continuerende praktijken en regulerende wetgeving en anderzijds culturele en maatschappelijke vernieuwing en de behoefte aan maatwerk.

Van de organisatie en de leidinggevende vraagt maatwerk dat vertrouwen en mandaat gegeven wordt aan de professional. Ook in de sturing op aantallen vraagt maatwerk dat deze cijfers en doorlooptijden niet gebruikt worden ter beoordeling van goed functioneren van de professional, maar dat de cijfers gebruikt worden om met de professional het gesprek te voeren.

2.2.3.3. Werk vanuit een lerende organisatie

Ook de organisatorische context waarbinnen het werk zich afspeelt is van belang bij methodisch werken. Methodisch werken is nauw verbonden met het lerend vermogen van professionals; het gaat niet alleen om het toepassen van methoden, maar ook om het evalueren en het leren van die toepassing en het verbeteren van het eigen handelen. Van belang hierbij is ook de vraag welke rol daarbij is weggelegd voor leidinggevenden in organisaties. De lerende organisatie vormt een voorwaarde voor succesvol methodisch werken. Methodisch werken werkt alleen als professionals de methodiek begrijpen, het fundament ervan doorgronden en dat als leidend principe hanteren. Anders bestaat er een risico op methodische *undershooting*. Dan fungeert de methodiek of het methodisch werken vooral als uithangbord, maar wordt in werkelijkheid nauwelijks toegepast. Of het andere uiterste: de methodische *overshooting*, waarbij er sprake is van een vlucht in de schijnbare zekerheid van een methode om de complexe werkelijkheid te managen.

Het is voor leidinggevenden van belang om helderheid te geven over taak, begrippenkader en de manier van sturing. Ook is het van belang te zorgen dat dit gezamenlijk wordt gedragen in de organisatie, en te zorgen dat de kern van methodisch handelen afgestemd wordt op de eigen organisatie. Dit sluit aan bij andere organisatorische randvoorwaarden: ruimte bieden voor leren en experimenteren, faciliterend management en de uitvoerend professional als uitgangspunt nemen.

Dit vraagt om een brede kennisbasis bij managers en om belangrijke managementvaardigheden als durven experimenteren en de vaardigheid van het stimuleren van vormen van reflecteren op eigen handelen. Een grotere nadruk op kennis en leren vraagt om een nadruk op teamgericht werken, taakrotatie, een plattere organisatie en meer kennisnetwerken tussen organisaties.

2.2.3.4. Maak gebruik van intervisie

In het licht van bovenstaande is het belangrijk dat vanuit de organisatie niet alleen casuïstiek besprekingen worden georganiseerd, maar dat ook wordt gewerkt met intervisie. Intervisie is belangrijk omdat het kan bijdragen aan professionele ontwikkeling en groei. Door regelmatig met collega's samen te komen en werk gerelateerde problemen en uitdagingen te bespreken, kunnen professionals nieuwe inzichten en ideeën opdoen. Dit kan leiden tot betere beslissingen en een verbeterde kwaliteit van het werk.

2.2.4. Methodiek en een meetinstrument

Binnen de methodiek wordt gebruik gemaakt van een meetinstrument. Het meetinstrument zorgt ervoor dat er duidelijkheid komt over de situatie van inwoners, zowel bij de start van het traject als bij de evaluatiemomenten. Het meetinstrument wordt ingezet in samenhang met visie, methodisch werken en de methodische gespreksvoering. Dit betekent dat het meetinstrument wordt gekozen dat aansluit bij de visie van de organisatie, en dat de effectiviteit van het meetinstrument wordt vergroot door het in te bedden in het proces van een methodische manier van werken. Door inzet van methodische gespreksvoering wordt de inwoner bevraagd bij inzet van het instrument, maar wordt het meetinstrument ook gebruikt om de begeleiding van inwoners te ondersteunen.

In [bijlage 1](#) is een meetinstrument ontwikkeld door VNG opgenomen dat kan worden gebruikt voor de methodische intake en de begeleiding. Dit meetinstrument sluit aan bij de uitgangspunten zoals die in paragraaf 2.1 genoemd zijn.

2.2.5. Methodische gespreksvoering

Bij een methodiek hoort ook een methodische wijze van gesprekken voeren. Dit betekent dat de gesprekken in processen worden gevoerd, waarbij doelbewust gesprekstechnieken worden ingezet.

Voorbeelden van methodische gespreksvoering zijn: Motiverende Gespreksvoering, Socratische Gespreksvoering, Coachende gespreksvoering, oplossingsgericht werken.

Een methodische gespreksvoering sluit aan bij een methodiek. Door methodische gesprekken te voeren kan de professional:

- concrete methoden toe passen voor het cyclisch begeleiden van inwoners
- eigen regie bij inwoners bevorderen
- eigen regie van de inwoners in hun eigen context analyseren
- het oplossingsvermogen van inwoners versterken
- gesprekstechnieken toe passen om inwoners een eigen oplossing te laten bedenken
- gesprekstechnieken toepassen om inwoners te motiveren gedrag te veranderen
- inzicht krijgen in hoe de professional zelf de eigen regie van inwoners bevordert of belemmert
- inzicht krijgen in hoe de professional eigen regie inzet, als mens en professional

3. Begeleiding vormgeven

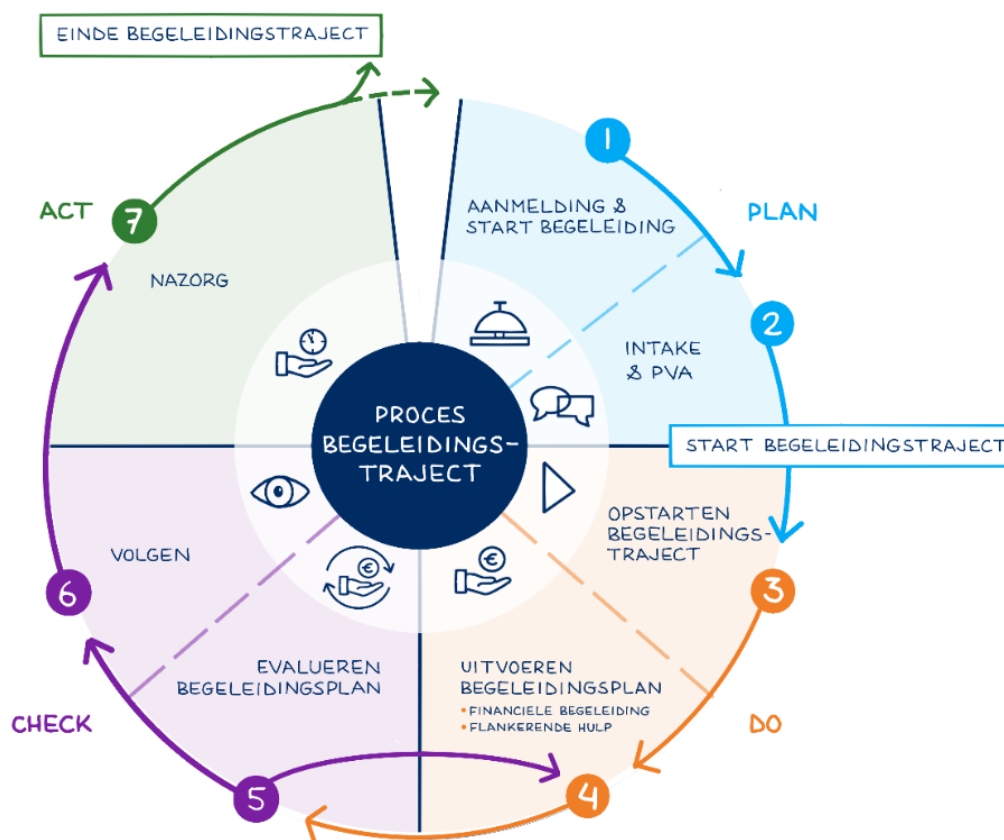
De 3^e stap is de begeleiding vormgeven. Bij de implementatie moet ook worden bekeken hoe de begeleiding vormgegeven gaat worden. In deze stap moet het begeleidingstraject verder worden vormgegeven vanuit de uitgangspunten en de gekozen methodiek uit stap 2. De werkprocessen die daar uit volgen worden verder uitgewerkt in stap 6.

Wie zijn hierbij betrokken?

Beleidsmedewerkers, kwaliteitsmedewerkers, professionals en leidinggevenden

3.1. Het proces van het begeleidingstraject

Het begeleidingstraject is de begeleiding zoals opgenomen in het Plan van aanpak. En dit bestaat uit zowel financiële begeleiding als begeleiding door flankerende hulp. Het begeleidingstraject verloopt via een vast proces zoals al aangegeven in hoofdstuk 1, paragraaf 1.9.



3.1.1. Begeleiden vanaf de start is basis voor het begeleidingstraject

Er is een onderscheid tussen begeleiden vanaf het eerste gesprek en het begeleidingstraject. Begeleiding vanaf de start richt zich, zoals eerder aangegeven, op uitval voorkomen en contact maken met de inwoner. In deze fase wordt een basis gelegd voor het vertrouwen van inwoners in het traject maar ook in de professional en de organisatie. De basis voor dit vertrouwen is de bejegening naar inwoners in alle uitingen. En de basishouding van de professional die oordeelloos is en uitgaat van gelijkwaardigheid. In de fase van aanmelding en intake vindt naast deze begeleiding zoals genoemd in 1.5 bij het element "begeleiding start direct", ook een start plaats van het begeleidingstraject. Doordat gewerkt wordt aan onderstaande punten wordt een basis gelegd voor het begeleidingstraject.

1. Bepalen van de beginsituatie

Om te bepalen of inwoners naast begeleiding ook een begeleidingstraject nodig hebben, is het van belang om te weten wat een inwoner nu al aan kennis, vaardigheden en competenties heeft. Door hier met inwoners bij stil te staan, ontstaat bij hen duidelijkheid wat er nodig is om financieel gezond te zijn, en zien inwoners waar nog aan moet worden gewerkt. Hierdoor ontstaat eigenaarschap voor zowel de onderwerpen waaraan gewerkt moet worden als voor de duur van het begeleidingstraject.

2. Bepalen van de te verwachten eindsituatie

Niet elke inwoner zal volledig financieel zelfredzaam worden. Daarom is het van belang om tijdens de intakegesprek(ken) een inschatting te maken van de leerbaarheid van de inwoner en wat maximaal haalbaar is in het begeleidingstraject, en ten aanzien van de financiële begeleiding. Hierdoor kan je samen met de inwoner het einddoel bepalen en wordt ook duidelijk wat er nog nodig is om daar te komen.

Met het bepalen van de verwachten eindsituatie wordt duidelijk op wat voor termijn een inwoner kan uitstromen. Dit heet inschaling. Daarbij kan onderscheid gemaakt worden in:

1. uitstroom op korte termijn mogelijk
2. uitstroom op langere termijn mogelijk
3. uitstroom waarschijnlijk niet mogelijk

Inwoners waarbij uitstroom op korte termijn mogelijk is, bezitten al veel kennis, vaardigheden en competenties en hebben de mentale ruimte om stappen te zetten. Financiële begeleiding is dan slechts voor een korte termijn nodig.

Inwoners waarbij uitstroom op langere termijn mogelijk is, hebben op dit moment niet de mentale ruimte om grote stappen te zetten naar financiële zelfredzaamheid, bijvoorbeeld omdat er grote problematiek is met kinderen. Ook kan het zo zijn dat veel kennis, vaardigheden en competenties ontwikkeld moeten worden en de stap naar financiële zelfredzaamheid te groot is. Tegelijkertijd is wel te verwachten dat deze inwoners leerbaar zijn en dat uitstroom mogelijk is.

Inwoners waarbij uitstroom waarschijnlijk niet mogelijk is, hebben weinig leerbaarheid. De gevraagde kennis, vaardigheden en competenties zijn beperkt aanwezig en ondersteuning is waarschijnlijk gedurende het hele leven nodig. Waarschijnlijk wordt voor deze inwoners ook een vorm van beheren van financiën ingezet.

Bij de inrichting van het begeleidingstraject is het goed om rekening te houden dat niet elke inwoner uiteindelijk zelfstandig de financiën kan beheren. Voor sommige inwoners is het nodig om gedurende het hele leven de financiën te beheren. Voor de inschatting hiervan wordt gebruik gemaakt van het meetinstrument dat ook tijdens de intake en de evaluatie van de begeleiding wordt gebruikt.

3. Kennisoverdracht

Tijdens de fase van aanmelding en intake is de professional vaak al veel kennis aan het overdragen. Inwoners komen binnen met vragen, administratie en onduidelijkheden. De professional ordent met inwoners, geeft informatie over het traject maar ook over verschillende onderwerpen die tijdens de intake aan bod komen. De professional onderzoekt ook welke informatie hoeveelheid de inwoner aankan, doseert informatie en zorgt dat inwoners (zo nodig met anderen) de informatie kan nalezen. Daarmee is het financieel begeleiden van inwoners begonnen.

4. Verbeteren van de financiële situatie

Bij aanmelding en intake is aandacht voor de financiële situatie van inwoners en wordt actief onderzocht in hoeverre de inwoner gebruik maakt van alle regelingen waar recht op is. Inwoners worden ondersteund om regelingen waar nog geen gebruik van gemaakt wordt, aan te vragen.

3.1.2. Een systematische intake om te komen tot een begeleidingstraject

Een systematische intake volgt een vast proces voor professionals. Door gebruik te maken van een vast proces wordt methodisch gewerkt en worden de voordelen van methodisch werken behaald. Zie hiervoor ook hoofdstuk [2.2](#).

De volgende stappen worden doorlopen:

1. **Beeldvorming** van de kennis, vaardigheden, competenties, problematiek en mogelijkheden door het voeren van een systematisch intakegesprek. De gemeente kiest zelf welk meetinstrument gekozen om de systematische intake te ondersteunen.
2. **Oordeelsvorming** waarbij een eerste beeld gevormd wordt over de noodzaak van ondersteuning van inwoners.
 - Heeft de klant ondersteuning nodig?
 - Welke producten passen dan het beste?
 - Welke organisatie of medewerker moet ondersteuning doen?
 - Wat past het beste bij de situatie van de inwoner?
 - Waar is maatwerk nodig?
3. **Collegiale bespreking** van het Plan van aanpak tijdens casuïstiek bespreking
4. **Besluitvorming** door opstellen van Plan van aanpak
5. **Betrekken van de inwoner** door bespreken Plan van aanpak en mogelijkheid tot aanpassingen
6. **Vaststellen** van [Plan van aanpak](#)
7. **Start** met de uitvoering van het Plan van aanpak en het opgenomen begeleidingstraject

Evaluatie over de voortgang van het begeleidingstraject is een doorlopend proces. Totdat het **gewenste resultaat** is bereikt voor de inwoner.

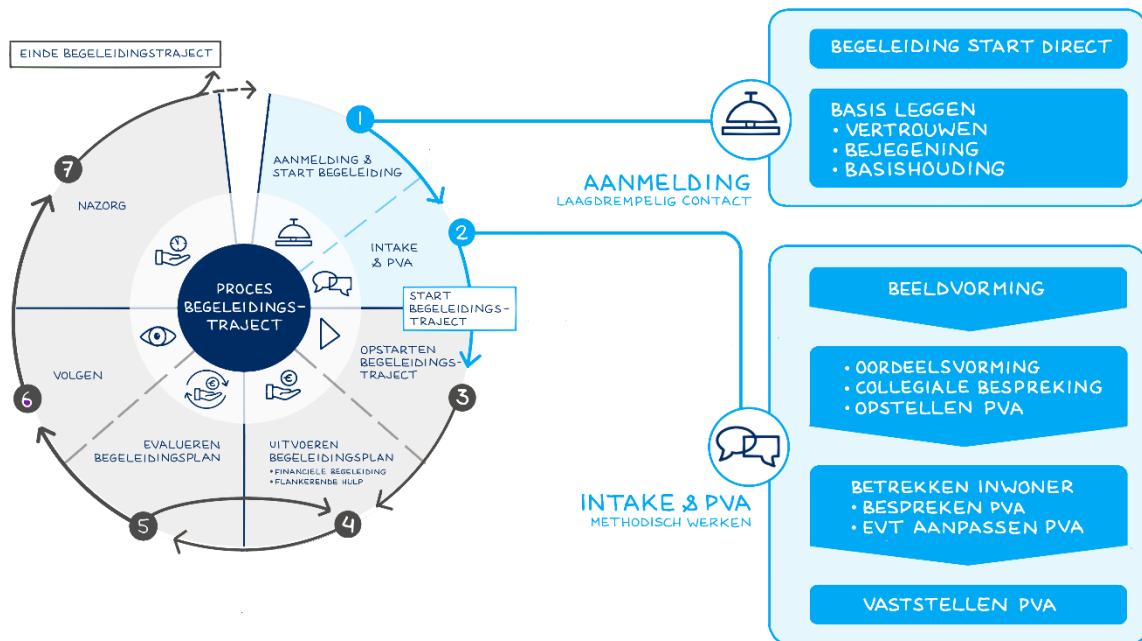
3.1.3. Het belang van collegiale bespreking

Collegiale bespreking van casuïstiek heeft meerdere doelen:

1. Het levert nieuwe inzichten op
2. Het helpt de kwaliteit van de begeleiding te verbeteren
3. Het ondersteunt professionals bij het beter benutten van elkaars expertise
4. Het zorgt voor gezamenlijke oordeelsvorming
5. Het zorgt voor input vanuit meerdere expertises
6. Het draagt bij aan een lerende organisatie door evaluatie en de mogelijkheid om werkwijzen aan te passen

In het kader van methodisch werken zijn al deze punten van belang. Het verdient daarom aanbeveling om collegiale bespreking goed te organiseren, het belang te benadrukken en te zorgen dat zowel organisatie als professionals hier tijd en ruimte voor maken.

Collegiale bespreking is iets anders dan intervisie. Bij collegiale bespreking gaat het over de inhoud van de casuïstiek, en wat ingezet moet worden voor de inwoner. Bij intervisie gaat het over reflecteren op eigen handelen door de professional zelf. En over de ontwikkelkansen bij de professional.



3.1.4. Opstarten en uitvoeren van het begeleidingstraject

Het begeleidingstraject wordt opgestart na de fases van aanmelding en intake. Samen met de inwoner wordt op basis van de intake een begeleidingsplan (1.7.1) opgesteld. In het begeleidingsplan moeten de volgende onderwerpen duidelijk worden waarna het begeleidingstraject start.

- **Beginsituatie**

Op basis van de beeldvorming uit de systematische intake wordt verder uitgewerkt welke kennis, vaardigheden en competenties moeten worden ontwikkeld, en waar de inwoner al veel kennis, vaardigheden of competenties heeft. Ook leerbaarheid en motivatie zijn hier onderdeel van.

- **Einddoel**

Op basis van de mogelijkheden van de inwoner wordt bekeken wat het hoogst mogelijke einddoel van het begeleidingstraject is. Daarbij is het ook van belang om te onderzoeken welke ondersteuning de inwoner vanuit de sociale omgeving heeft en welke andere hulpverlening mogelijk betrokken is.

- **Subdoelen**

Het einddoel wordt opgeknipt in subdoelen waarbij de inwoner bepaalt aan welke doelen eerst gaat worden gewerkt. Dit kan bijvoorbeeld door gebruik te maken van de agendamapping zoals deze ook gebruikt is bij de meetinstrumenten (bijlage 2 en 3) van de VNG.

- **Manier van werken**

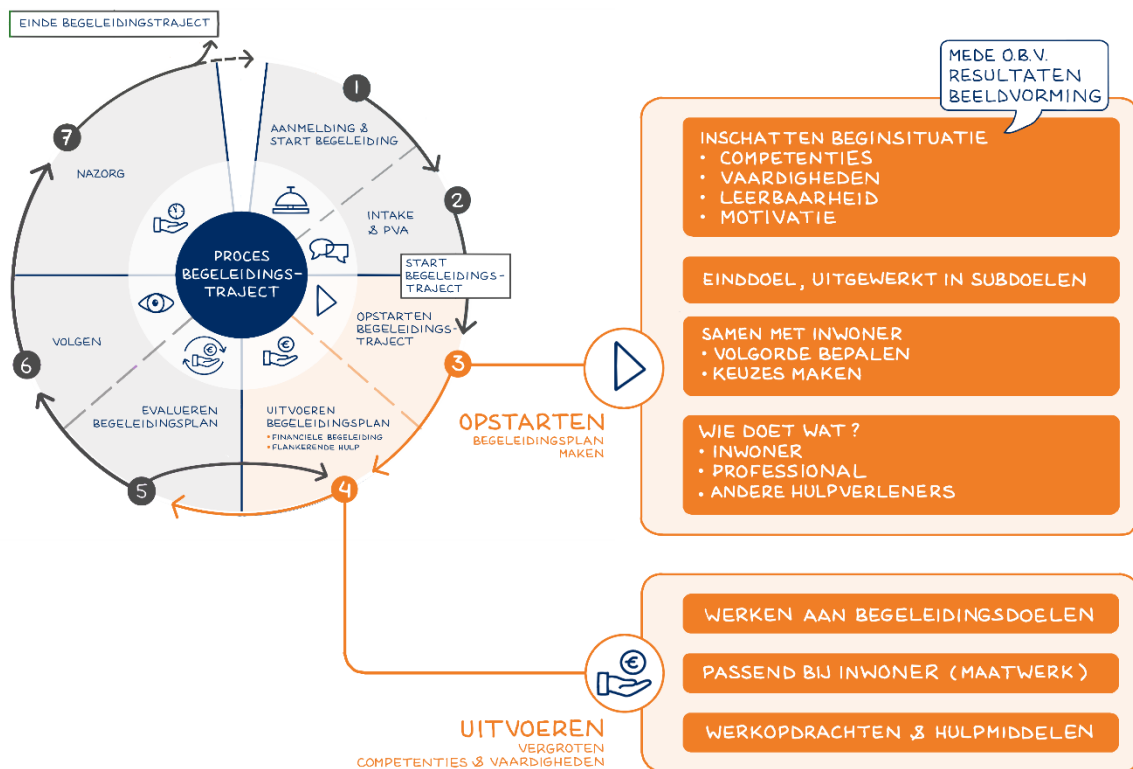
De professional onderzoekt samen met de inwoner op welke manier het beste gewerkt kan worden aan de begeleidingsdoelen. Daarbij worden onderwerpen als frequentie, digitaal of fysiek, en werkopdrachten besproken.

- **Rolverdeling**

In het begeleidingsplan wordt duidelijk wie welke rol heeft in het begeleidingstraject. Daarbij is aandacht voor wat de inwoner gaat doen en wat de professional, maar ook welke andere begeleiding betrokken is.

- **Geschatte duur van begeleiding en evaluatie**

Het moet voor de inwoner duidelijk worden hoelang het begeleidingstraject gaat duren en wanneer er geëvalueerd wordt.



3.1.5. De inhoud van financiële begeleiding

De inhoud van de financiële begeleiding richt zich op de kennis, vaardigheden en competenties die versterkt of ontwikkeld moeten worden. In het meetinstrument van VNG zijn dit de volgende onderwerpen:

- Motivatie
- Inkomen en uitgaven
- Betalen en bewaken
- Sparen, lenen en verzekeren
- Bewust kopen
- Geldzaken organiseren
- Schulden voorkomen
- Vaardigheden

Gemeenten bepalen zelf welk meetinstrument zij gebruiken en welke kennis, vaardigheden en competenties hierin opgenomen zijn. Ook bepalen zij zelf hoe zij toetsen wat inwoners al kunnen en waar nog begeleiding nodig is. Op de punten waar nog begeleiding nodig is, worden begeleidingsdoelen opgesteld. Bij het inzetten van begeleiding wordt rekening gehouden dat niet alleen ingezet wordt op kennis en vaardigheden maar ook op gedrag.

3.1.6. Werken aan financieel gezond gedrag

De inhoud van de financiële begeleiding hangt af van de begeleidingsdoelen. Naast methodische gesprekken moeten inwoners inhoudelijke begeleiding krijgen om kennis, vaardigheden en competenties. Daarvoor hebben professionals hulpmiddelen en instrumenten nodig om deze competenties en vaardigheden te vergroten. Het biedt aanbeveling om per begeleidingsdoel op te nemen welke instrumenten en hulpmiddelen ingezet kunnen worden. In deze handreiking is dat nu niet verder uitgewerkt.

Gemeenten kunnen hiervoor denken aan:

- uitlegvideo's van Nibud en Steffie
- e-learning
- werkopdrachten
- tips
- samen uitvoeren

Kijk daarbij ook welke hulpmiddelen geschikt zijn voor de betreffende doelgroep. Sommige hulpmiddelen richten zich bijvoorbeeld specifiek op jongeren.

In de handreiking van de gemeente 's-Hertogenbosch is in het derde deel aandacht voor de manier waarop competenties en vaardigheden ontwikkeld kunnen worden.

3.1.7. Evalueren

Na het opstarten van het begeleidingstraject vindt een cyclus van uitvoeren van de financiële begeleiding en daarna evalueren van het begeleidingsplan plaats. Steeds op basis van de vragen:

1. Welke voorwaardelijke omstandigheden zijn al wel gerealiseerd en welke nog niet?
2. Welke vaardigheden en competenties heeft de inwoner al wel ontwikkeld en waar moet nog aan gewerkt worden?
3. Wat is het maximaal haalbare?

Bij het evalueren wordt het begeleidingsplan aangepast en ook bekeken of het Plan van aanpak moet worden aangepast (1.7.1).

Tot het moment dat bij de evaluatie blijkt dat aan alle doelen van het begeleidingstraject voldaan zijn. Het begeleidingstraject eindigt dan nog niet. Er volgt nog een periode van volgen en nazorg.

3.1.8. Volgen

Volgen is geen element van de basisdienstverlening, maar wel een belangrijk onderdeel in het begeleidingstraject. Door goed invulling te geven aan volgen, kan terugval worden voorkomen. Op het moment dat de inwoner, bijvoorbeeld na een periode van budgetbeheer, weer zelfstandig verder kan, wordt de begeleiding voortgezet door gedurende een periode de inwoner te volgen. Het begeleidingstraject eindigt hier (nog) niet. Dit houdt in dat minimaal elke maand een afspraak plaatsvindt met de inwoner.

3.1.8.1. Inhoud van volggesprekken

Het begeleidingstraject eindigt niet als de inwoner weer zelfstandig verder kan. Dit wordt al bij de start van de begeleiding benadrukt. De wijze waarop en de inhoud van de begeleiding tijdens de fase van volgen wordt in samenspraak met de inwoner vastgelegd. Dit kan betekenen dat de ene inwoner graag elke maand op kantoor langskomt, en samen bekeken wordt of het de afgelopen maand allemaal goed gegaan is met alle uitgaven. Voor de andere inwoner kan het betekenen dat de bankafschriften elke maand worden opgestuurd, en dat er een belafsprak plaatsvindt.

In de periode van volgen kunnen de volgende onderwerpen aan bod komen:

- Werkt de structuur van de inwoner om financieel gezond te blijven of moeten er bijvoorbeeld aanpassingen plaatsvinden in de inrichting van de betaalrekening, de wijze van administratie voeren of de manier waarop betalingen plaatsvinden?
- Lukt het de inwoner om vooruit te blijven kijken naar toekomstige veranderingen?
- Lukt het de inwoner om zelfmanagement te blijven uitvoeren?
- Heeft de inwoner voldoende vertrouwen ontwikkeld?
- Wat zijn signalen dat het mogelijk niet goed gaat?

Na de periode van volgen wordt met de inwoner bekeken of verlenging nodig is, of dat het traject afgesloten kan worden.

3.1.8.2. Terugval voorkomen

In deze periode is met name het aanleren van zelfmanagement belangrijk. Door met inwoners te kijken welke moeilijke periodes mogelijk op hun pad komen en op welke momenten zij mogelijk terug kunnen vallen, kan ook met inwoners een plan gemaakt worden om terugval te voorkomen.

Voorbeeld casus

Mevrouw Zherty geeft aan dat zij het moeilijk blijft vinden om 'nee' te zeggen tegen de kinderen. Hoewel ze hierin al stappen heeft gezet, verwacht ze dat rond de verjaardagen van de kinderen en met de feestdagen, moeilijke momenten kunnen ontstaan. De professional bespreekt met haar hoe zij denkt te voorkomen dat ze op dat moment toch te veel geld uit gaat geven. Mevrouw Zherty komt daarna zelf met de oplossing om in elk geval tot een bedrag van 250 euro te gaan sparen in een apart spaarpotje op haar spaarrekening. Daarnaast roept ze de hulp in van haar zus en spreekt ze af dat ze uitgaven op dat moment altijd met haar bespreekt.

In deze periode is het ook belangrijk om te onderzoeken of de vertrouwensband, zoals die vanaf het eerste contact is opgebouwd, voldoende sterk is om inwoners het gevoel te geven dat ze laagdrempelig opnieuw contact mogen zoeken. Tegelijkertijd is het belangrijk om te werken aan het zelfvertrouwen van inwoners en vooral aan het verminderen van de afhankelijkheidsrelatie die kan ontstaan. Door te werken aan het zelfvertrouwen van inwoners wordt de kans kleiner dat zij afhankelijk worden en kan terugval worden voorkomen. Inwoners moeten zowel vertrouwen dat ze in staat zijn om zonder ondersteuning verder te gaan en vertrouwen in de professional hebben om laagdrempelig contact te zoeken als ze toch ondersteuning nodig hebben.

Verder is het belangrijk om terugval te normaliseren. Terugvallen is een onderdeel van gedragsverandering. Door terugval ook voor inwoners te normaliseren wordt de schaamte over terugval minder en wordt de kans groter dat inwoners bij terugval opnieuw contact zoeken met de professional.

Mocht de inwoner in deze periode toch terugvallen dan wordt het oorspronkelijke begeleidingsplan geëvalueerd en aangepast, en wordt opnieuw bekeken welke begeleiding voor de inwoner het meest passend is. Doordat het traject niet is afgesloten kan de financiële begeleiding gemakkelijk weer opgestart worden, ook in de ICT-systemen.

3.1.9. Nazorg

Na de fase van volgen volgt de fase van nazorg. In deze periode neemt de professional nogmaals gedurende een jaar één of meerdere keren contact op met de inwoner. Bij het nazorggesprek wordt de inwoner gevraagd hoe de afgelopen periode is verlopen en of er nog ondersteuning nodig is. Ook bij nazorg is het van belang om al bij de start aan te geven dat nazorg bij het totale traject hoort. Daardoor verwachten inwoners het nazorggesprek en staan zij meer open om in gesprek te gaan. Onderzoek ook welke terminologie gebruikt wordt. De term nazorg kan ook vervangen worden door 'uitstroomcontact' of 'uitstroombegeleiding'. Ook nazorg is maatwerk, dus onderzoek samen met inwoners tijdens de fase van volgen welke nazorg gewenst is. Nazorg is onderdeel van het begeleidingstraject. Na het beëindigen van nazorg wordt een beëindigingsbeschikking voor de begeleiding verzonden. Het kan zijn dat er nog andere producten doorlopen.

3.1.9.1. Samenhang met elementen

Nazorg komt terug in het element van de basisdienstverlening "Altijd contact bij terugval" (1.11). Er wordt in dit element uitgegaan van persoonlijk contact bij terugval. Het is echter voor de professional niet altijd mogelijk om te weten of inwoners opnieuw in de problemen zijn gekomen. Daarom is het van belang om al in de periode van volgen (van het begeleidingstraject) te anticiperen op mogelijke terugval en met inwoners strategieën te ontwikkelen om terugval te voorkomen. Daarnaast is het van belang om in de periode van volgen te werken aan de vertrouwensband waardoor inwoners laagdrempelig contact willen en kunnen zoeken bij terugval.

Nazorg komt ook terug bij het element "Nog 6 maanden vroegsignaleren" (1.12). Dit element biedt de mogelijkheid om signalen te ontvangen tot 6 maanden nadat de beëindigingsbeschikking verstuurd is. Hierdoor kan gesignaleerd worden dat er sprake is van terugval en kan met de inwoner actief contact gelegd worden.

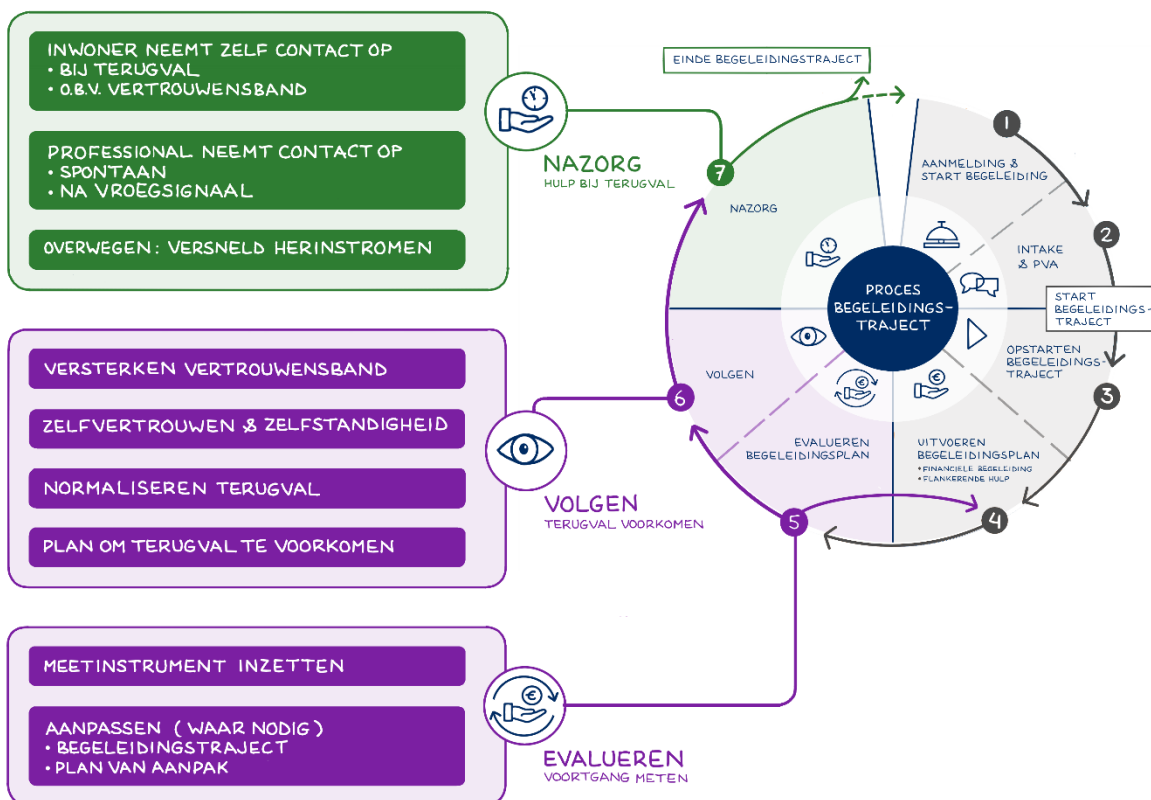
3.1.9.2. Aanpassen van het aanmeldproces

Omdat terugval een onderdeel kan zijn van gedragsverandering, is het goed om na te denken over de manier waarop inwoners contact kunnen zoeken bij terugval. Moeten zij hiervoor een reguliere aanmelding doen of kunnen ze gebruik maken van een verkorte route? Kunnen inwoners bijvoorbeeld rechtstreeks appen, bellen of mailen met de professional die hen eerst hielp, of moeten ze weer langs een klant contactcentrum. Om de drempel zo laag mogelijk te houden heeft het de voorkeur om inwoners rechtstreeks te laten appen, bellen of mailen met de (bekende) professionals.

3.1.9.3. Gespreksonderwerpen voor nazorg

Als de inwoner terugvalt en weer in contact komt met de professional is het belangrijk om terugval te normaliseren en met de inwoner te onderzoeken wat nodig is om weer terug te keren naar financieel gezond gedrag. Als dit een korte interventie is, is het niet nodig om een nieuw schuldhulpverleningstraject te starten. Het kan ook zo zijn dat opnieuw een schuldhulpverleningstraject of een begeleidingstraject moet worden ingezet.

Terugval is ook een kans om te leren, zowel voor inwoners als voor professionals om te bespreken wat helpt om het volgende keer te voorkomen. Wat de professional daar mogelijk anders in had kunnen doen is ook onderwerp van gesprek bij nazorg.



4. Vertaling naar concrete doelen

De 4^e stap, is het vertalen naar concrete doelen. Voorafgaand het implementeren is het van belang om concrete (en meetbare) doelen te formuleren. Wat zijn concreet de doelen die de gemeente wil bereiken met begeleiding en financiële begeleiding? Denk daarbij aan:

- verminderen van het aantal inwoners dat uitvalt tijdens een traject
- verminderen van het aantal inwoners dat terugvalt na een succesvol traject
- verbeteren van de klanttevredenheid

Wie zijn hierbij betrokken?

Beleidsmedewerkers, business-controllers, leidinggevenden

Een gemeente ziet dat er tussen de aanmelding en de intake 10% inwoners afhaken in het traject. Door te investeren in begeleiding willen ze dat dit percentage wordt verkleind naar 5%.

4.1. Het opstellen van concrete doelen

Bij het opstellen van concrete doelen voor het implementeren van de begeleiding kan onderscheid worden gemaakt naar doelen die effect hebben op inwoners, of doelen die effect hebben op de resultaten van de gemeente. Daarnaast is er een onderscheid te maken in doelen die betrekking hebben op begeleiding en doelen die betrekking hebben op het begeleidingstraject. Door de inzet van een meetinstrument kan worden bepaald of doelen bereikt worden.

4.2. De doelen van financiële begeleiding in het begeleidingstraject

Met het bieden van financiële begeleiding worden meerdere doelen bereikt, zowel vanuit de inwoner gezien als vanuit de gemeente gezien.

4.2.1. Vergroten financiële gezondheid

Het doel van financiële begeleiding is om te zorgen dat inwoners structureel financieel weerbaar zijn en te voorkomen dat er bij inwoners weer financiële problemen ontstaan (terugval). Door financiële begeleiding in te zetten, wordt gewerkt aan het versterken van de kennis, vaardigheden en competenties van inwoners, en daarmee aan het verbeteren van het financieel gezond gedrag. Dit heeft positieve effecten op de financiële gezondheid van inwoners, waardoor wordt ingezet op duurzame uitstroom. Tegelijkertijd heeft dit ook effecten op andere leefgebieden van de inwoner. Door gebruik te maken van een meetinstrument dat zowel naar kennis, vaardigheden en competenties kijkt als naar de leefgebieden, kan dit in beeld worden gebracht. Daarnaast zijn resultaten zichtbaar in het aantal inwoners dat terugvalt.

4.2.2. Effectievere inzet schuldhelpverlening

Inzetten op financiële begeleiding draagt ook bij aan een stabiele financiële situatie van inwoners, waardoor schuldregelingen sneller tot stand kunnen komen. Dit is zowel voor gemeente als inwoners belangrijk. Het bieden van financiële begeleiding heeft ook effect op inwoners die gebruik maken van budgetbeheer. Door in te zetten op het vergroten van kennis, vaardigheden en competenties, kunnen inwoners sneller uitstromen uit budgetbeheer. Inwoners die gebruik maken van beschermingsbewind kunnen door het inzetten op financiële begeleiding mogelijk eerder de stap maken naar financieel zelfredzaam of naar lichtere instrumenten zoals budgetbeheer. Dit doel kan meetbaar gemaakt worden door te kijken naar doorlooptijden van stabilisatiefase, schuldregeling en budgetbeheer.

4.3. Doelen van begeleiding

Naast bovengenoemde financiële begeleiding, zijn er ook doelen voor begeleiding. Begeleiding is gericht op het verlagen van drempels en het voorkomen van uitval tijdens het hele traject van schuldhelpverlening.

4.3.1. Laagdrempelige instroom

Door begeleiding vanaf het eerste gesprek te bieden, wordt gewerkt aan een lagere drempel voor aanmelding. Resultaten hiervan zijn terug te vinden in instroomcijfers, maar mogelijk ook in het bedrag dat inwoners aan schuld hebben omdat ze zich eerder aanmelden.

4.3.2. Minder uitval tijdens het traject

Met begeleiding wordt voorkomen dat inwoners uitvallen tijdens het traject. Resultaten hiervoor zijn terug te vinden in uitvalcijfers. Niet alleen in de fase van aanmelding en intake, maar ook in de fase van minnelijke schuldregeling naar wettelijke schuldregeling.

4.4. Overkoepelende cijfers

Naast bovenstaande resultaten, kan ook worden gekeken naar resultaten die worden bereikt door zowel begeleiding als financiële begeleiding, bijvoorbeeld de inwonerstevredenheid. De effecten van begeleiden zijn niet direct zichtbaar. Daarnaast kan het ook zo zijn dat de effecten van begeleiden zichtbaar zijn op andere leefgebieden dan op het vlak van financiën. Dat vraagt van gemeenten om inzet te plegen op begeleiden, zonder dat altijd direct de resultaten zichtbaar zijn.

4.5. KPI's

Om de doelen te bereiken kan het helpen om KPI's op te stellen. KPI's zijn Kritieke Prestatie-Indicatoren (of *Key Performance Indicators*). Hiermee worden de prestaties gemeten. Om de gestelde doelen te kunnen monitoren en de ontwikkelingen goed in de gaten te houden kunnen KPI's opgesteld worden. Hoofdstuk 9 van het document Beleidsplan kan hierin ondersteuning bieden.

5. De impact op het speelveld

De 5^e stap is de impact op het speelveld. Nu het kader voor begeleiding is opgesteld, is het van belang dat gemeenten de impact voor de gemeentelijke organisatie en ketenpartners inzichtelijk maken. Voor een effectief begeleidingstraject wordt ingezet op alle nodige onderdelen uit de piramide. Dit kan betekenen dat meerdere professionals moeten samenwerken rondom één inwoner. Daarom is het van belang dat gemeenten het speelveld en de rollen bij het begeleidingstraject helder hebben. Dit kan bijvoorbeeld met behulp van een impactanalyse¹⁰. Het implementeren van begeleiding heeft impact op de organisatie. Er zijn vragen te beantwoorden als:

- Wie zijn onderdeel van het speelveld?
- Welke taken vallen er weg? En wat levert dit op?
- Welke taken komen erbij?
- Welke gevolgen heeft dit voor inkoopcontracten?
- Welke gevolgen heeft dit op subsidierelaties?
- Wat zijn de financiële consequenties?

Met het antwoord op bovenstaande vragen maken gemeenten een (project)plan om verder te gaan met de implementatie en welke personen daar (nog) meer bij betrokken moeten worden.

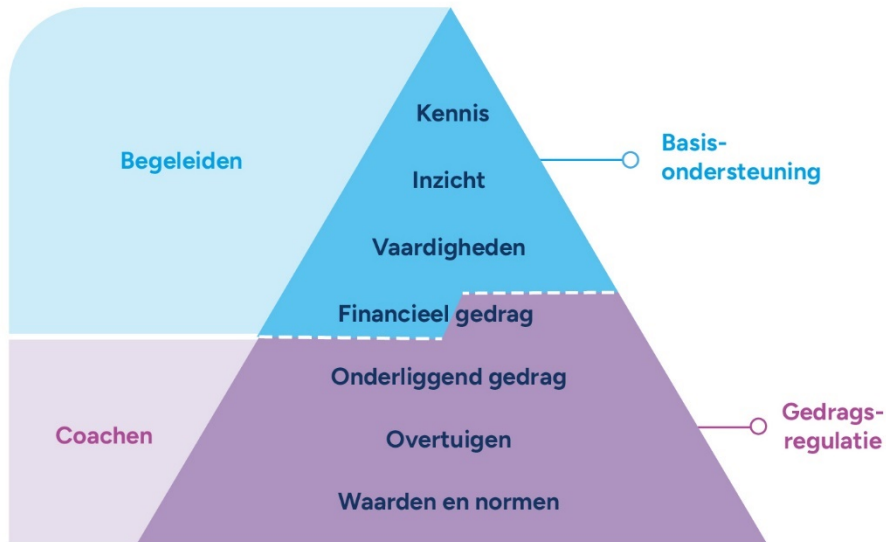
Wie zijn hierbij betrokken?

Beleidsmedewerkers, financiële adviseurs of controllers, kwaliteitsmedewerkers en teammanagers.

¹⁰ Het beoordelen welke aanpassingen nodig zijn in de systeemdokumentatie, testdocumentatie en componenten na een wijziging in de (systeem)eisen.

5.1. Speelveld en rollen

Bij een begeleidingstraject zijn verschillende rollen te vervullen die ingevuld kunnen worden door verschillende professionals en verschillende partners. Er is een verschil tussen budgetbegeleiding en budgetcoaching, zoals opgenomen in de omschrijving onder 1.7. Dit komt ook terug in onderstaande piramide.



Het is aan de gemeente om te bepalen wie welke rol gaat spelen in budgetbegeleiding en budgetcoaching. Het kan dat een gemeente beiden oppakt en dat één medewerker zowel budgetbegeleiding als budgetcoaching uitvoert. Het kan ook zo zijn dat een gemeente zowel budgetbegeleiding en budgetcoaching biedt, maar wel intern verschillende professional heeft. Het kan ook zo zijn dat gemeenten kiezen om wel budgetbegeleiding op te pakken, maar budgetcoaching juist aan ketenpartners over wil laten.

5.1.1. Gedragsregulatie en basisondersteuning

Het effect van het begeleidingstraject wordt bepaald door verschillende factoren. Een groot deel wordt bepaald door hoe succesvol het financieel gedrag wordt aangepast. In de piramide staan ook gedragsregulatie en basisondersteuning opgenomen. Deze twee componenten spelen ook een belangrijke rol bij financieel gezond gedrag. Met basisondersteuning wordt bedoeld dat er een groep inwoners zal zijn die het nodig heeft om begeleiding te krijgen bij de administratie. Ook hiervoor moet worden vastgelegd door wie dit gaat worden uitgevoerd. De basisondersteuning kan bij een andere partij belegd zijn, bijvoorbeeld een woonbegeleider of zorg vanuit de WMO. Mogelijk dat hier afspraken over zijn gemaakt vanuit een subsidie.

Ten aanzien van gedragsregulatie gaat het om begeleiding die een inwoner mogelijk nodig heeft voor onder meer verslaving, ongereguleerd gedrag, impulsiviteit, agressie. Ook hiervoor is het belangrijk om te bepalen wie deze ondersteuning gaat bieden en hoe dit samenhangt met de financiële begeleiding.

5.1.2. Flankerende hulp en financiële begeleiding

Omdat bij het begeleidingstraject zowel kan worden ingezet op financiële begeleiding als op begeleiding door flankerende hulp, is het van belang om zicht te krijgen op het speelveld. Zo kan worden bepaald wie welke rol krijgt in het begeleidingstraject.

Er is een nauw verband tussen de effecten die bereikt worden bij begeleiding voor flankerende hulp en financiële begeleiding. Daarom is het van belang dat duidelijk is welke partijen welke taken uitvoeren, en de manier waarop afstemming en samenwerking plaatsvindt tussen deze partijen. Dit draagt bij aan het effectief kunnen vormgeven van het begeleidingstraject en het financieel begeleiden. Het is belangrijk dat gemeenten inzicht krijgen in welke maatschappelijke partners binnen de keten onderdeel kunnen zijn van het begeleidingstraject. Om vervolgens de vraag te beantwoorden: 'Wie gaat welke rol spelen in het begeleiden breed en de financiële begeleiding van inwoners?'. Op deze manier wordt ook zichtbaar welke partijen op dit moment al onderdeel zijn van het schuldhulpverleningstraject, bijvoorbeeld een kredietbank of een gemeenschappelijke regeling.

5.1.3. Invulling van de verschillende rollen

Omdat alle bovenstaande componenten invloed hebben op het succes van begeleidingstrajecten moet binnen gemeenten duidelijk worden wie verantwoordelijk is voor welke component. Daarvoor kunnen vele verschillende partners aan zet zijn. Van maatschappelijk werk tot verslavingszorg, van WMO-ondersteuning tot vrijwilligers. Succesvol aan de slag met begeleidingstrajecten houdt in dat heldere afspraken gemaakt worden met alle betrokken organisaties. Zo is voor inwoners het proces helder, ontstaan er geen wachtlijsten, en ervaren inwoners niet dat ze hun verhaal meerdere keren moeten vertellen.

5.1.4. Rol vrijwilligers

Gemeenten kunnen ervoor kiezen om vrijwilligers onderdeel te laten zijn van het begeleidingstraject. Hierbij is het belangrijk dat vooraf beschrijven welke competenties en vaardigheden zij van een vrijwilligers verwachten en op bij het ontwikkelen van welke competenties en vaardigheden zij vrijwilligers willen inzetten. Zo kan een competentie als administratie bijhouden mogelijk passender zijn om vrijwilligers op in te zetten dan begeleiden op de competentie vooruitkijken.

Samenwerking met vrijwilligers (-organisaties) is één van de thema's waarop VNG ondersteuningsproducten ontwikkelt.

5.1.5. Samenwerking met extern beschermingsbewind

Bij het beheren van de financiën kan het nodig zijn om beschermingsbewind in te zetten. Ook hier is het van belang om met de beschermingsbewindvoerders helder te krijgen wie welke rol vervult in het begeleidingstraject en op welke wijze vormgegeven wordt aan het ontwikkelen van vaardigheden en competenties. En periodiek te onderzoeken of beschermingsbewind nog noodzakelijk is. Hiervoor kan gebruik gemaakt worden van het meetinstrument zoals dat tijdens de intake gebruikt is. Door de samenwerking met beschermingsbewindvoerder op te zoeken, kan ook worden bekeken of mogelijk lichtere ondersteuning kan worden geboden.

6. Werkprocessen, registratie, monitoring en evaluatie

De 6^e stap zijn de werkprocessen, registratie, monitoring en evaluatie. Implementatie betekent ook dat er mogelijk wijzigingen moeten plaatsvinden in de huidige werkprocessen. Bij stap 3 is gekeken naar het vormgeven van begeleiding. In deze stap worden de werkprocessen verder uitgewerkt. Bij de implementatie moet bedacht worden wat geregistreerd gaat worden ten aanzien van financieel begeleiden en wat daar het doel van is. En op welke manier evaluatie en monitoring plaatsvindt.

Wie zijn hierbij betrokken?

Kwaliteitsmedewerkers, beleidsmedewerkers, informatiemanagers, leidinggevend en professionals

6.1. Werkprocessen, registratie, monitoring en evaluatie vormgeven

Het begeleidingstraject loopt van het eerste gesprek tot en met de nazorg. Dit houdt in dat in het hele werkproces van een schuldhulpverleningstraject moet worden gekeken naar wat de implicaties zijn. Ook zal het Plan van aanpak moeten worden aangepast, zodat het begeleidingstraject, financiële begeleiding en begeleiding door flankerende hulp hierin een plaats krijgt, en zal er een format voor het begeleidingsplan moeten worden gemaakt. Er moet bekeken worden op welke manier methodisch werken en een methodische intake impact hebben op het huidige werkproces.

6.1.1. Aandachtspunten bij het aanpassen van werkprocessen

Bij het (her)ontwerpen van een werkproces gelden enkele belangrijke uitgangspunten. Door deze uitgangspunten te gebruiken, kan worden gekomen tot werkprocessen die goed aansluiten bij de wensen van inwoners en tegelijkertijd ook zorgen dat het de werkprocessen geoptimaliseerd worden.

1. Onderzoek de wensen van inwoners

Door gebruik te maken van de Service Blueprints methodiek, kan worden aangesloten op de ideale reis voor inwoners. Aandachtspunten die vaak naar voren komen bij Service Blueprint sessies zijn bijvoorbeeld dat inwoners niet steeds opnieuw hun verhaal willen doen. Maar ook dat zij graag laagdrempelig contact willen hebben met hun begeleiders.

2. Schets de ideale situatie

Ook vanuit de organisatie kijk je naar de ideale situatie: alles is mogelijk! Je schetst dus het ideale proces, nog niet gehinderd door (on)mogelijkheden in rolverdeling mandatering, interne regelgeving of systemen.

3. Redeneer vanuit de visie op begeleiding en methodiek

De werkprocessen sluiten aan bij de visie op begeleiding, en op de gekozen methodiek.

4. Kijk integraal

Kijk bij het inrichten van de werkprocessen ook hoe de andere partners, die betrokken zijn bij begeleiding, in het werkproces passen.

6.1.2. Keuze en implementatie ICT

Het werkproces van de begeleiding moet worden ingebed in bestaande of nieuwe ICT. Daarnaast moet worden onderzocht of de bestaande ICT de mogelijkheid biedt om het traject van begeleiding te ondersteunen. ICT moet het proces ondersteunen zowel voor de inwoners als voor de professionals. Zo kan een systeem waarbij inwoners met budgetbeheer zelf geld kunnen opnemen bijdragen aan de financiële begeleiding (budgetbeheer) in het aanleren van vaardigheden en in de ervaren autonomie bij inwoners. Ook ondersteunt een dergelijk systeem de professionals omdat zij hierdoor minder tijd kwijt zijn aan praktische vragen van inwoners. Daarnaast moet worden onderzocht op welke manier betrokkenen uit het speelveld toegang hebben tot dossiers van inwoners.

6.2. Registratie

Een belangrijke informatiebron voor monitoring en evaluatie zijn registratiesystemen. Voor een zorgvuldige monitoring moet de registratie op orde te zijn. Als dat niet het geval is, kan de monitoring onjuiste en/of onvolledige gegevens bevatten, met als mogelijk gevolg verkeerde conclusies over de effectiviteit van het beleid. Om de registratie binnen de gemeente op orde te krijgen en te houden zijn er twee zaken van belang:

1. Capaciteit voor registratie: Er moet met de berekening van de caseload van de professionals rekening worden gehouden dat een deel van hun werkzaamheden bestaat uit het registreren van bijvoorbeeld de gesprekken met inwoners.
2. Aandacht voor registratie: Professionals moeten op de hoogte zijn over het belang van registratie. Neem de professionals die registraties uitvoeren mee in de gestelde doelen en de informatie die verzameld moet worden om deze doelen te monitoren. Het maken van afspraken over eenduidige registratie is hierbij ook van belang.

Er zijn verschillende zaken die geregistreerd kunnen worden. Denk daarbij aan:

- contactmomenten
- startmoment
- evaluatiemomenten
- verwachte duur van de begeleiding
- soorten begeleiding: verbeteren van de financiële situatie, budgetbegeleiding, budgetcoaching, budgetbeheer of beschermingsbewind
- mate van ontwikkeling van competenties en vaardigheden, zowel bij start als bij evaluatie als bij einde. Zo kan effect van begeleiding worden gemeten
- uiteindelijke duur van de begeleiding

CBS, Divosa, NVVK en VNG werken samen in het project Data Delen Armoede en Schulden, kortweg DDAS. Hiermee zorgen zij dat er periodiek geautomatiseerd gegevens beschikbaar komen over de resultaten van de dienstverlening rondom armoede en schulden in het algemeen en financiële hulpverlening in het bijzonder. Bij het registreren van informatie over begeleiding kan hierbij aangesloten worden.

Voor een leidinggevende is het daarnaast van belang om vanuit de geregistreerde data sturing te kunnen geven. Dit kan zijn op individuele trajecten maar ook op het monitoren van de begeleidingstrajecten in het algemeen. Bij de implementatie is het goed om rekening te houden met welke informatie een leidinggevende nodig heeft. Welke cijfers worden hier verzameld? Denk daarbij aan informatie over:

- caseload
- doorlooptijden van huidige caseload
- ontwikkeling van caseload ten aanzien van competenties

Door vooraf te bedenken wat indicatoren zijn voor een succesvolle nieuwe werkwijze kan input verzameld worden voor gegevens die geregistreerd moeten gaan worden. Denk ook aan een nulmeting ten behoeve van de evaluatie.

6.3. Doorlooptijden

Voor het financieel begeleiden geldt in de basis dat het zo kort duurt als het kan en zo lang duurt als het nodig is. De duur en vorm van de financiële begeleiding zijn maatwerk en afhankelijk van de inwoner. Financiële begeleiding staat los van de eventuele schuldregeling of andere producten die ingezet worden. De financiële begeleiding begint bij het eerste gesprek en kan doorlopen na bijvoorbeeld een schuldregeling van 18 maanden.

Het traject van financiële begeleiding wordt pas beëindigd op het moment dat de inwoner financieel zelfredzaam is, of met hulp van anderen financieel zelfredzaam is. Hoe lang het nodig is om te begeleiden is afhankelijk van de beginsituatie, de leerbaarheid en leersnelheid van de inwoner. Een inwoner die vooral tijdelijk een aantal vaardigheden mist, doordat de schuldensituatie zoveel stress oplevert, kan die vaardigheden mogelijk snel weer oppakken op het moment dat de schuldregeling geslaagd is en de stress daardoor verminderd is. Tegelijkertijd kan een inwoner die heel veel kennis, vaardigheden en competenties mist, mogelijk een lange periode begeleiding nodig hebben.

Er is altijd een zekere vorm van financiële begeleiding. Ook als voor iemand langdurig de financiën worden beheerd. De vorm en inhoud van financiële begeleiding kan echter verschillen. Bij inwoners waarvoor de financiën langdurig beheerd worden en waarvan de leerbaarheid klein wordt geacht, zal de begeleiding zich richten op aspecten als:

- acceptatie van beheer van de financiën
- begrip over de werkzaamheden bij beheer financiën
- nodige acties om het beheer uit te voeren
- de ervaring van autonomie binnen de grenzen van het beheer

De financiële begeleiding van inwoners, waarvan de financiën slechts tijdelijk worden beheerd, richt zich meer op het aanleren van kennis, vaardigheden en competenties, waardoor de inwoner duurzaam uit kan stromen.

Er is geen koppeling tussen de looptijd van het begeleidingstraject en de looptijd van bijvoorbeeld een schuldregeling. Met financiële begeleiding proberen we samen met de inwoner weer grip op de financiële situatie te krijgen en lossen we tegelijkertijd de schulden op.

Doorlooptijden financiële begeleiding

Voor de verschillende fases zoals hierboven beschreven willen we toch een aantal richtlijnen voor de doorlooptijden meegeven:

- Verbeteren van de financiële situatie (onderdeel 1)

Dit onderdeel valt nagenoeg gelijk aan de fase van aanmelding en intake. Gedurende maximaal 2 maanden is er intensief contact, minimaal 1x per maand. Dit is gelijk aan de periode van 8 weken voor het afgeven van een beschikking met Plan van aanpak volgens Wgs. Kijkend naar de routekaart Financiële Zorgen zijn dit de mijlpalen "In contact" en "In gesprek"

- Verbeteren financiële vaardigheden en financieel gedrag (onderdeel 2 en 3)

Deze onderdelen kunnen voor een deel samenvallen met de fase van stabiliseren. Ook kan er een samenhang zijn met de inzet van budgetbeheer. In deze fase is intensief contact (minimaal 1x per maand, maar altijd zoveel als nodig) gericht op het stabiel krijgen van de situatie. Daarna kan een periode volgen waarin het contact meer telefonisch en digitaal plaatsvindt, minimaal 1x per half jaar, maar altijd zoveel als nodig. Het contact richt zich in die periode in het monitoren en het bepalen of de inwoner toe is aan afbouwen van begeleiding. In de laatste fase is het contact wederom intensief, minimaal 1x per maand. In deze fase wordt gewerkt aan de zelfredzaamheid.

In alle periodes wordt gewerkt aan de doelen van het begeleidingsplan en daarmee aan het ontwikkelen van kennis, vaardigheden en competenties. Afhankelijk van de nodige begeleiding wordt bekeken hoe het contact wordt vormgegeven. Als een inwoner, als de schulden geregeld zijn na bijvoorbeeld na het slagen van een schuldregeling, voldoende mentale ruimte ervaart, kan op dat moment ook al de laatste fase worden ingezet. Kijkend naar de routekaart Financiële Zorgen zijn dit de mijlpalen "Rust en Overzicht", "Plaatje compleet en perspectief" tot en met "Met vertrouwen de toekomst tegemoet"

- Budgetbeheer en beschermingsbewind (onderdeel 4):

Zo lang als nodig waarbij minimaal 1x per jaar evaluatie plaatsvindt door diegene die het budgetbeheer of het beschermingsbewind uitvoert. Evaluatie vindt ook plaats als de situatie van inwoners hierom vraagt.

6.4. Monitoring en evaluatie

Evaluatie en monitoring zijn onmisbaar bij het ontwikkelen en bijsturen van beleid. Het biedt input voor nieuw beleid en aanpalende beleidsterreinen en houdt partners betrokken. Maak vanaf de start keuzes over de momenten van monitoren en evalueren van doelen en proces. En onderzoek of alle data en indicatoren beschikbaar zijn. Er zijn verschillende types evaluatie en monitoring die voor verschillende doelen kunnen worden toegepast, van kwantitatieve evaluaties tot storytelling. Als bepaalde onderdelen van het proces zijn uitbesteed, is het belangrijk om vooraf goed vast te leggen wat van partners wordt verwacht.

7. De vertaling naar personele consequenties

De 7^e stap is de vertaling naar personele consequenties. Als het werkproces wordt aangepast, kan dit ook inhouden dat professionals andere taken en verantwoordelijkheden krijgen (stap 8). Ook kan er van de professionals andere vaardigheden en competenties worden gevraagd. Hierdoor moeten mogelijk ook nieuwe functieprofielen worden gemaakt, die gepaard kunnen gaan met andere functiewaardering.

Onderzocht zal moeten worden welke personele consequenties er zijn. Door het toevoegen van nieuwe taken ontstaan mogelijk nieuwe functieprofielen. Daarnaast vraagt financiële begeleiding om andere competenties van medewerkers dan voorheen van hen werd gevraagd. Mogelijk betekent het toevoegen van taken en het vragen van nieuwe competenties ook dat nieuwe functiewaardering moet worden gedaan. Ook van het management vraagt het aansturen van deze manier van werken mogelijk om andere competenties.

Na het vaststellen van de nieuwe functies, functiewaardering en competentieprofielen zal ook moeten worden onderzocht welke opleidingen mogelijk moeten worden ingezet.

Voor professionals is een competentieprofiel ontwikkeld door de VNG ([bijlage 5](#)). Daarnaast zijn vanuit het programma "Schouders eronder" beroepscompetenties ontwikkeld.

Wie zijn hierbij betrokken?

Opleidingscoördinatoren, HR, professionals en management

7.1. Vaardigheden en competenties voor begeleiding

Om inwoners te begeleiden moeten professionals in staat zijn om te werken vanuit een basishouding waarin vier aspecten van belang zijn:

- werken vanuit partnerschap
- acceptatie van de inwoner
- tonen van compassie
- ontlokken

7.1.1. Partnerschap tussen professional en inwoner

De verhouding tussen de professional en de inwoner is gebaseerd op gelijkwaardigheid. Er zitten twee deskundigen aan tafel. De professional heeft kennis over het schuldhelpverleningstraject en hoe inwoners hierbij kunnen worden ondersteund. De inwoner heeft alle kennis en ervaring vanuit het eigen leven en persoonlijke waarden, normen en behoeften. Het is belangrijk om samen te werken aan verandering van financieel gedrag zodat de inwoner kan participeren in besluitvorming en zich aan beslissingen verbindt.

7.1.2. Acceptatie

In een effectieve begeleidingsrelatie worden inwoners geaccepteerd zoals ze zijn, en wordt geaccepteerd wat inwoners belangrijk vinden. Dit houdt niet in dat alle acties van inwoners worden goedgekeurd. Het betekent dat de professional accepteert waar inwoners zich op dat moment bevinden en dat gebruikt als gegeven om vanuit te werken. Inwoners worden gestimuleerd om na te denken over eigen keuzes.

Manieren waarmee de professional uitdrukt dat inwoners geaccepteerd worden zijn:

- 1 inwoners het gevoel geven dat ze de moeite waard zijn
- 2 het vertrouwen geven dat inwoners in staat zijn om de situatie op te lossen
- 3 het vermijden van de schuldvraag en focus op de oplossing
- 4 veiligheid geven en ruimte beiden
- 5 actieve belangstelling hebben voor de belevingswereld van inwoners en je inspannen om deze te willen begrijpen
- 6 autonomie ondersteunen
- 7 het versterken van de sterke kanten en de inzet van inwoners

7.1.3. Compassie

Compassie tonen betekent dat de professional zich actief inzet voor het welzijn en de belangen van inwoners en diens behoefte vooropstelt.

7.1.4. Ontlokken

Ontlokken slaat zowel op de basishouding die professionals aannemen als op het feitelijke gesprek zelf. De grondhouding van ontlokken impliceert dat de ander de meeste antwoorden, diep van binnen soms, al kent. Door te laten blijken dat niet de professionals de antwoorden kennen of vermoeden, maar dat de antwoorden in feite al bekend zijn bij de ander, ontstaat de motivatie werkelijk van binnenuit. De motivatie is al in de ander aanwezig, hoeft er niet in te worden gestopt of geduwd. De ander wil veranderen naar een betere situatie. Dat is wat wordt ontlokt uit de ander. De professional ondersteunt inwoners bij het onderzoek naar diens innerlijke motivatie, waarden en behoeften.

7.1.5. Motivatie als basis voor begeleiding

Een belangrijk onderdeel van begeleiden, en daarmee ook van financiële begeleiding, is werken aan motivatie. De kans op een stevig contact en eigenaarschap van de inwoner wordt groter als rekening wordt gehouden met de drie belangrijke basisbehoeften die bijdragen aan motivatie: autonomie, verbondenheid en competentie. De professional moet in staat zijn om motivatie van inwoners aan te spreken en te vergroten.

Autonomie

Autonomie kan door de professional op de volgende manieren worden ondersteund:

- Neem een samenwerkingspositie in, eerder dan een expertpositie. Je hebt expertise en knowhow rond financiële vaardigheden en gezond financieel gedrag, en de inwoner heeft expertise over zijn eigen leven en de moeilijkheden die hij ervaart. De professional kan informatie geven aan inwoners en inspelen op eventuele moeilijkheden, maar plaatst zichzelf hierbij niet boven de inwoner. De professional kan zichzelf ook kwetsbaar opstellen, door fouten durven toe te geven of te benadrukken dat het niet altijd makkelijk is om de aangereikte hulpmiddelen toe te passen.
- Laat de thema's van de begeleiding zo nauw mogelijk aansluiten bij de verwachtingen en dagelijkse leefwereld van de inwoner. Laat inwoners zelf keuzes maken in de thema's waaraan gewerkt gaat worden.
- Bij weerstand, wordt dit benoemd. Bijvoorbeeld "Ik merk op dat je zucht", "Ik zie dat je de oefening niet invult. Wat is de reden hiervoor?" Zo kan je de betekenis achterhalen van wat de inwoner (niet) doet of toont. Vindt hij de oefening niet zinvol? Heeft hij moeite om de oefening in te vullen of te kunnen lezen? Spelen er andere problemen waardoor hij zich niet kan concentreren op de inhoud? Belangrijk hierbij is dat je niet veroordelend optreedt, en onderzoekt waardoor de inwoner weerstand heeft. Bijvoorbeeld door te reflecteren of een open vraag te stellen.
- Vermijd het gebruik van controlerende taal, zoals 'moeten', 'verwachten' en 'verplichtingen'. Probeer dergelijke woorden te vervangen door woorden die getuigen van een gelijkwaardige relatie zoals 'willen', 'kunnen' en 'graag hebben dat'.
- Probeer keuze en inspraak te geven tijdens de begeleiding, bijvoorbeeld door inwoners eigen doelstellingen te laten formuleren. Ook werken met de doelstellingen van de inwoner zelf is aan te raden. Zo werk je aan vaardigheden of knelpunten die voor de inwoner zelf belangrijk zijn.
- Geef een duidelijke uitleg en argumentatie wanneer bepaalde regels of verplichtingen aan de orde zijn.

Verbondenheid

Verbondenheid kan door de professional op de volgende manier worden versterkt:

- De professional probeert mee te denken vanuit het referentiepunt of perspectief van de inwoner. Met andere woorden, de professional gaat empathisch om met moeilijkheden die ervaren worden door zich zo sterk mogelijk in te leven in de situatie van de inwoner.
- Tracht een huiselijke sfeer te creëren bij ontmoetingen met de inwoner. Denk bijvoorbeeld eens na over de manier waarop het bureau of gesprekslokaal ingericht is. Een ronde tafel geeft een heel ander gevoel dan een klassieke bureauopstelling. Een kopje koffie geeft iemand het gevoel welkom te zijn en dat er tijd voor hem wordt uitgetrokken. Naast elkaar zitten benadrukt de gelijkwaardige relatie en bevordert het samenwerken.
- Probeer niet steeds zelf aan het woord te zijn. Laat de inwoner mee nadenken en tips benoemen. Ga samen op zoek naar wat er nodig is om in het echte leven met een bepaald doel aan de slag te gaan. Kaats de bal ook terug na een gegeven advies, door te vragen wat de inwoner daarvan denkt.
- Check bij elk gesprek weer hoe het gaat met de inwoner voordat je de inhoud induikt.

Competentie

De professional kan het gevoel van competentie versterken door te werken aan de volgende punten:

- Werk met opbouwende doelstellingen. Start met relatief eenvoudige thema's en oefeningen, waardoor inwoners succeservaringen kunnen opbouwen. Benoem het ook als er moeilijkere werkopdrachten tussen zitten, zodat inwoners zich niet beschaamd voelen indien ze problemen hebben om deze in te vullen. En kijk hoe je moeilijke opdrachten kan opdelen in kleine doelen, zodat je successen kan markeren en vieren.
- Geef positieve feedback op vooruitgang. Geef erkenning voor de inspanningen die de inwoner vertoont. Een schouderklopje af en toe kan wonderen doen. Let hierbij wel op dat het niet betuttelend wordt. Het vertrekpunt voor positieve feedback is een gelijkwaardige en respectvolle basishouding van de professional.
- Pas het tempo en taalgebruik aan op de mogelijkheden van inwoners. Gebruik eenvoudige woorden en korte zinnen. Maak gebruik van visuele ondersteuning, zodat inwoners het proces beter onthouden.

Bied een duidelijke structuur en houvast aan. Zorg dat het voor inwoners duidelijk is hoe een bepaald onderwerp of gesprek past in het realiseren van een vooropgestelde doelstelling. Zeg in het begin van een gesprek ook wat er besproken zal worden. Als een inwoner graag wil leren hoe hij zelf een jaarbegroting kan maken, zijn er verschillende tussenstappen nodig. Maak op voorhand duidelijk welke dat zijn en hoe deze elkaar opvolgen. Dit kan dat ook visueel gemaakt worden op een tijdslijn zodat de inwoner in één oogopslag ziet waar hij zich bevindt op de weg naar zijn einddoel, wat hij al geleerd heeft en wat er nog aankomt. Dat geeft houvast en duidelijkheid en motiveert tegelijkertijd omdat de voortgang zichtbaar wordt. In de toolkit "blijf in verbinding met laaggeletterden" zijn voorbeelden te vinden.

8. Aanbevelingen voor de implementatie

De 8^e stap zijn aanbevelingen voor de implementatie. Het implementeren van begeleiding aan inwoners verdient een aantal aanbevelingen waar gemeenten rekening mee kunnen houden.

8.1. Continue verbeteren door te evalueren en reflecteren

Het implementeren van een nieuwe werkwijze is pas compleet als ook regelmatig wordt beoordeeld wat werkt en wat beter kan. Maak een schema voor evaluatie van de verschillende onderdelen van financieel begeleiding zodat evaluatie een doorlopend proces is.

8.2. Keuze voor invoeringsscenario

Als duidelijk is wat de impact op de organisatie is en welke doelen worden beoogd, moet een keuze worden gemaakt over de manier waarop de invoering gaat plaatsvinden. Daarbij is het van belang om vooral naar de haalbaarheid te kijken. Kan de nieuwe werkwijze gelijk helemaal ingevoerd worden, of moeten er tussenstappen gemaakt worden, bijvoorbeeld door te kiezen voor een pilot of te kiezen voor een specifieke doelgroep waarbij de nieuwe werkwijze gehanteerd wordt? Zeker als de impact van de verandering groot is, kan kiezen voor aangepaste invoering verstandig en ook gerechtvaardigd zijn. Hoewel het einddoel is om begeleiding aan alle inwoners aan te bieden, kan gebruikmaken van tussenstappen bijdragen aan een uiteindelijk succesvolle implementatie voor alle inwoners.

Als gekozen wordt voor een pilot of eerst begeleiding aanbieden aan specifieke groepen is het van belang om vooraf duidelijk te formuleren welke resultaten worden verwacht van deze gedeeltelijke invoer. Dit zegt ook iets over de eerder geformuleerde doelen. Als er voor een pilot wordt gekozen zal ook eerst moeten worden gekeken of de doelen hier nog aan voldoen.

Met de keuze voor het invoeringsscenario is het van belang dat er meerdere evaluatiemomenten worden meegenomen in het proces. Het evalueren van de begeleiding aan inwoners is namelijk een continu proces. Door data te verzamelen, zowel kwantitatief als kwalitatief, kunnen argumenten worden verzameld om uiteindelijk de gehele implementatie mogelijk te maken. Om goed zicht te hebben op het effect van begeleiding op specifieke tussenstappen kan het helpen om periodieke evaluatiemomenten in te plannen. Ook worden er lessen geleerd, die gebruikt kunnen worden voor het vervolgtraject.

Wie zijn hierbij betrokken?

Beleidsmedewerkers, kwaliteitsmedewerkers, informatiemanagers en leidinggevenden

8.3. In- en extern communiceren

De nieuwe manier van werken heeft zowel binnen de gemeentelijke organisatie als daarbuiten consequenties. Maak bij het implementatieplan ook een communicatieplan om interne en externe partners te informeren. En bedenk op welke wijze inwoners worden geïnformeerd.

Wie zijn hierbij betrokken?

Communicatieafdelingen, beleidsmedewerkers, leidinggevenden, ketenpartners

Bijlage 1: Gespreksplaat mijn intake 2 varianten




Mijn kracht

- Hoe heeft u het volgehouden?
- Hoe heeft u uw financiën altijd gedaan?
- Hoe bent u opgevoed over geld?
- Hoe goed kunt u lezen, schrijven en digitaal werken?



Verbinden Schuldendomein

Dit ben ik

- Hoe gaat het met u?
- Hoe is het om hier nu te zijn?
- Wat maakt dat u bij ons aanklopt?
- Waar maakt u zich op dit moment het meeste zorgen over?

Mijn gezondheid, huis en mensen om mij heen

- Hoe is het met uw gezondheid?
- Welke mensen heeft u om mee te praten?
- Welke mensen kunnen u helpen?

Mijn traject

- Hoe wilt u geholpen worden?
- Wat vindt u belangrijk in onze samenwerking?
- Hoe lang denkt u dat dit traject gaat duren?

Mijn opleiding en werk

- Wat is uw opleiding?
- Welk werk heeft u?

Mijn inkomen

- Hoe ziet uw inkomen er op dit moment uit?
- Maakt u gebruik van alle inkomensmogelijkheden?
- Hoe stabiel is uw inkomen?

Toekomst

- Wat wilt u bereiken?
- Hoe ziet u uw toekomst?
- Wat gaat u dit opleveren?

Mijn uitgaven

- Hoe zien uw uitgaven er op dit moment uit?
- Zijn er uitgaven waar u op kunt bezuinigen?
- Hoe is de verhouding tussen inkomen en uitgaven?
- Zijn er bijzondere uitgaven waar we rekening mee moeten houden?

Mijn schulden

- Welke schulden heeft u?
- Van welke schulden heeft u het meeste last?
- Wat heeft u al gedaan om van deze schulden af te komen?
- Hoe hoog zijn uw schulden ongeveer?

Bijzonderheden

- Welke bijzonderheden zijn bij u van toepassing?



Mijn intake




Dit vind ik belangrijk




Mijn kracht





Verbinden Schuldendomein


Dit ben ik



Mijn gezondheid, huis en mensen om mij heen



Mijn traject



Mijn opleiding en werk



Mijn inkomen



Toekomst



Mijn uitgaven




Mijn schulden



Bijzonderheden

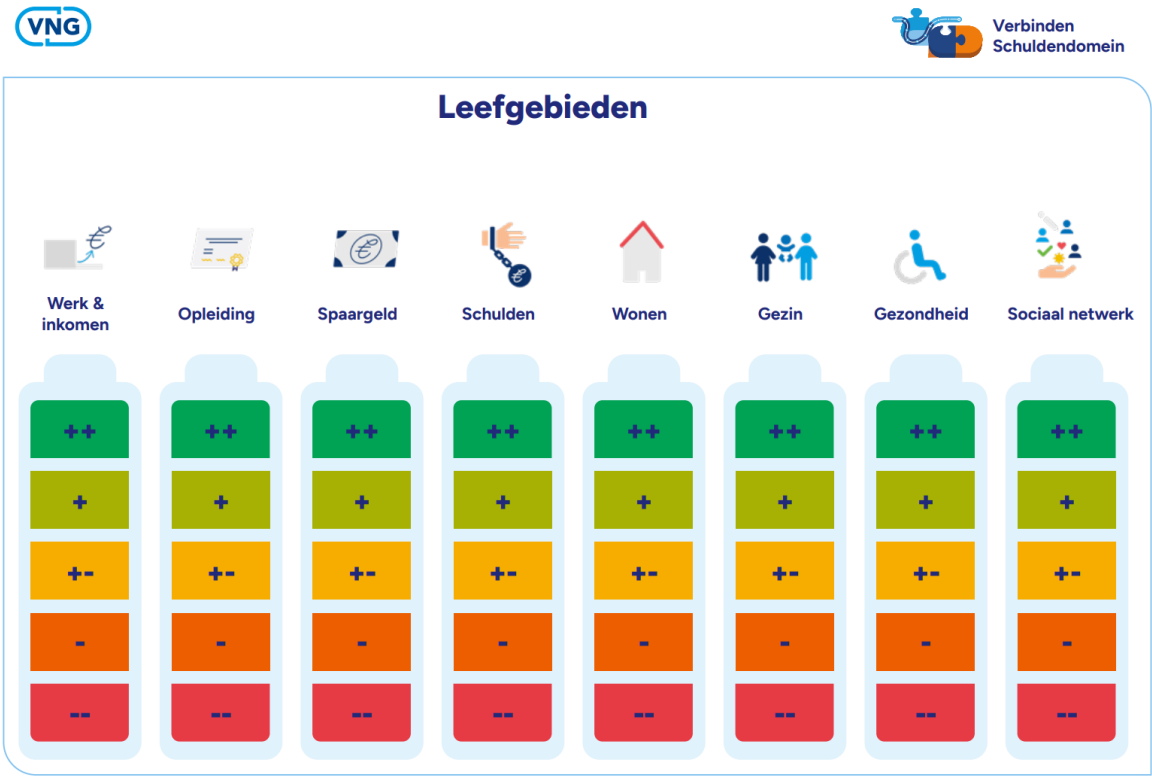



Mijn intake



Dit vind ik belangrijk

Bijlage 2: Meetinstrument Leefgebieden



Bijlage 3: Meetinstrument en Financieel Gezond




Inkomen en uitgaven



Verbinden
Schuldendomein

Motivatie

- Ik vind het belangrijk om mijn eigen geld te beheren
- Ik heb vertrouwen dat ik mijn eigen geld kan beheren
- Ik wil graag leren hoe ik het beste met geld om kan gaan

Bewust kopen

- Ik maak/kies bewust wat ik koop en wat niet
- Ik geef niet meer geld uit dan ik heb
- Ik kan nee zeggen tegen verleidingen en de mensen om mij heen

Geldzaken organiseren

- Mijn administratie is op orde
- Ik houd mijn administratie wekelijks bij
- Ik voer wijzigingen door in mijn budgetplan en mijn betaalrekening

Mijn financiële gezondheid



Sparen, lenen verzekeren

- Ik kan sparen voor mijn eigen doelen
- Ik weet wat een lening betekent voor mijn budget
- Ik heb de verzekeringen die ik nodig heb

Mijn vaardigheden

- Ik begrijp de brieven en rekeningen die ik krijg
- Ik kan uitrekenen wat ik overhoud per maand
- Ik kan een DigiD gebruiken

Schulden voorkomen

- Ik heb geld gespaard voor onverwachte gebeurtenissen
- Ik kijk vooruit en weet wat er op het gebied van geld kan gebeuren
- Als ik er niet uit kom vraag ik om hulp

Betalen en bewaken

- Ik kan digitaal bankieren
- Ik controleer mijn inkomsten en mijn uitgaven
- Ik gebruik alleen veilige websites om te betalen




Bijlage 4 Uitleg bij gespreksplaat en meetinstrument

1. Doel gespreksplaten

De gespreksplaten hebben als doel om inwoners te betrekken bij de intake en het begeleidingstraject. Inwoners krijgen door de manier waarop de gespreksplaten zijn opgebouwd meer regie over hun eigen traject. De gespreksplaat met het instrument maakt gebruik van de techniek van agendamapping. Agendamapping is een instrument vanuit de Motiverende Gespreksvoering, een manier om methodische gesprekken te voeren. Door het gebruik van de agendamap ontstaat bij het gesprek tijd om met inwoners het onderwerp van gesprek te bepalen.

Hiermee ontstaat meer betrokkenheid van inwoners bij het gesprek. Door geen vaste volgorde aan te houden, kunnen inwoners zelf kiezen wat voor hen op dat moment het belangrijkste is om te bespreken. Dit geeft gevoel van autonomie, maar ook voelen inwoners zich hierdoor gehoord. Daarnaast voorkomt werken met een agendamap dat het gesprek alle kanten uitvliegt. Het gesprek krijgt een duidelijkere richting. Dit maakt dat aan het eind makkelijker tot een vervolgstap kan worden gekomen. Door gebruik te maken van de gespreksplaten worden steeds dezelfde onderwerpen besproken. Dat draagt bij aan methodisch werken. De gespreksplaten zijn ondersteunend bedoeld en gaan altijd samen met methodische gespreksvoering.

2. Hoe gebruik je de gespreksplaten?

De gespreksplaten zijn gebaseerd op de agendamap zoals die binnen de Motiverende Gespreksvoering gebruikt wordt. Door het gebruik van de agendamap neem je de tijd om samen met de inwoner het onderwerp van gesprek te bepalen. Hiermee zorg je voor veel meer betrokkenheid van de inwoner bij het gesprek. De inwoner krijgt ruimte om zelf onderwerpen aan te dragen, en tegelijkertijd kan je als professional voorkomen dat je gesprek alle kanten uitvliegt. Het gesprek krijgt een duidelijkere richting. En dit maakt dat je aan het eind makkelijker tot een vervolgstap kunt komen.

De gespreksplaat “Mijn intake”

Deze gespreksplaat wordt gebruikt om tijdens het intakegesprek steeds dezelfde onderwerpen aan bod te laten komen. De plaat kent vier versies. Een versie waarin vragen genoemd staan met logo van de VNG en een versie zonder vragen, met icoontjes en het logo van de VNG. En daarnaast dezelfde twee versies zonder logo van de VNG, maar ruimte voor gemeenten om het eigen logo toe te voegen. De vragen die genoemd staan in de vakjes zijn voorbeeldvragen, bedoeld om het gesprek op gang te brengen. Maar zeker niet uitputtend. De professional kan de volgende stappen doorlopen voor het toepassen van de gespreksplaat:

1. Je toont de gespreksplaat aan de inwoner en geeft aan dat dit de onderwerpen zijn die aan bod komen tijdens het gesprek.
2. Je geeft ook aan dat er mogelijk onderwerpen zijn waar de inwoner zelf mee zit en benadrukt dit door te wijzen naar het vakje “Dit vind ik belangrijk”.

3. Je vraagt de inwoner om naar de gespreksplaat te kijken. Na een paar minuten vraag je de inwoner waar jullie het eerst over zullen spreken.
4. Je gaat met de inwoner in gesprek over dat onderwerp. Je kunt daarvoor de voorbeeldvragen gebruiken, maar je kan ook andere vragen inzetten. Bijvoorbeeld: "Je geeft aan dat je het over je inkomen wil hebben, wat wil je daarover kwijt?"
 Als de inwoner zelf geen keus maakt, kun je zelf een vakje kiezen. Je vraagt dan wel aan de inwoner om toestemming. Bijvoorbeeld: "Je vindt het lastig om te kiezen, vind je het goed als we eerst bespreken hoe het met je gaat?"
5. Vergeet niet om door te vragen. Bijvoorbeeld: De inwoner geeft antwoord op de vraag: van welke schulden heeft u het meeste last? En de inwoner antwoord: "Ik heb veel last van mijn huurschuld". Daarop kan je doorvragen met vragen als:
 - Wat maakt dat je zoveel last heeft van die huurschuld?
 - Hoe komt het dat u zich zoveel zorgen maakt over de huurschuld?
 Maar je kan ook kiezen om eerst een reflectie te geven op het antwoord.
 - Je vindt je woning heel belangrijk
 - Je maakt je zorgen dat je uit huis gezet kan worden
6. Na afronding van het onderwerp geef je een samenvatting. Zo hoort de inwoner terug wat jij begrepen hebt van het gesprek en ervaart de inwoner dat je luistert. Je kunt bij het samenvatten bewust kiezen wat je teruggeeft en wat niet. Zo geef jij richting aan het gesprek.
7. Na de samenvatting vraag je de inwoner of je dingen hebt gemist. Als dat zo is, ga je daar verder op in, als dat niet zo is, dan rond je dat onderwerp (voorlopig) af. De inwoner kan altijd terugkomen op een onderwerp.
8. Je vraagt de inwoner wat het volgende gespreksonderwerp moet zijn.
9. Je houdt goed in de gaten of de inwoner nog voldoende energie heeft om het gesprek te blijven voeren. Je kan kiezen om een gesprek met een samenvatting van een aantal onderwerpen af te sluiten en aan te geven welke onderwerpen het volgende gesprek nog aan bod moeten komen.

De gespreksplaat Leefgebieden

Deze gespreksplaat wordt gebruikt bij de intake, maar ook bij vervolgesprekken. Tijdens de intake geeft deze gespreksplaat je een nul-situatie op basis waarvan je weet wat er ingezet moet worden in het Plan van Aanpak en het begeleidingsplan. Bij de vervolgesprekken gebruik je de gespreksplaat om te evalueren en de voortgang van de begeleiding in beeld te krijgen. Je geeft aan de inwoner aan dat je graag wil weten hoe het in het totaal met de inwoner gaat, en dat je daarom wil weten hoe het met deze onderwerpen gaat. Ook hier laat je de inwoner zelf kiezen met welke batterij de inwoner wil beginnen. Geef duidelijk aan dat het om de eigen ervaring van de inwoner gaat.

Sommige inwoners zullen gelijk zeggen "Oh, daar bij spaargeld, zet daar maar --, want dat heb ik niet". Ook dan is het weer belangrijk om door te vragen. En ook om te vragen wat de gewenste situatie van de inwoner zou zijn.

Andere inwoners zullen vragen wanneer iets - - is of wanneer iets + + is. Belangrijk is dat het gaat om de ervaring van de inwoner zelf en dat er geen kwantitatieve norm bij zit. Probeer dus weg te blijven bij het geven van voorbeelden als "Wij vinden het heel mooi als iemand €750,- spaargeld heeft".

Gespreksplaat Mijn Financiële Gezondheid

De derde gespreksplaat gaat over de vaardigheden en competenties van inwoners, die ze nodig hebben om financieel gezond te zijn. Deze gespreksplaat wordt gebruikt bij de intake, maar ook bij vervolggesprekken. Tijdens de intake geeft deze gespreksplaat je een nul-situatie op basis waarvan je weet wat er ingezet moet worden in het Plan van Aanpak en het begeleidingsplan. Bij de vervolggesprekken gebruik je de gespreksplaat om te evalueren en de voortgang van de begeleiding in beeld te krijgen.

Met deze gespreksplaat breng je in beeld hoe de inwoner zelf ziet welke vaardigheden en competenties al goed ontwikkeld zijn, en waar het nog minder goed gaat.

Samen met de inwoner bepaal je op basis hiervan met welke begeleidingsdoelen je aan de slag gaat.

De gespreksplaten in samenhang met de methodiek

Deze gespreksplaten kunnen alleen goed gebruikt worden als vanuit de organisatie duidelijk is vanuit welke methodiek gewerkt wordt. Bij elke gespreksplaat zet je de gesprekstechnieken in die passen bij het doel van je gesprek en bij de methodiek die jouw organisatie gebruikt. Tijdens het intakegesprek is één van de doelen van je gesprek om de inwoner het gevoel te geven dat je goed luistert. Tijdens de vervolggesprekken zal je doel meer gericht zijn op het veranderen van gedrag van de inwoner.

Bijlage 5 Competentieprofiel en taken budgetbegeleider

Taken

- Je bent op de hoogte van de visie op begeleiding van de gemeente. Je onderschrijft de uitgangspunten van de visie.
- Je kunt de inwoner op een duidelijke en heldere manier uitleggen het begeleidingstraject verloopt.
- Je volgt de ontwikkeling van inwoners met behulp van een meetinstrument die je periodiek inzet tijdens servicegesprekken. Als budgetbegeleider ben je in staat een inschatting te maken van de financiële vaardigheden en motivatie van de inwoner door het inzetten van een meetinstrument.
- Je bent in staat te signaleren wanneer inwoners mogelijk anders ingeschaald moeten worden.
- Je kunt omgaan met een grote diversiteit aan inwoners. Van inwoners die een grote mate van zelfredzaamheid hebben tot inwoners die gedragsmatig moeilijk te sturen zijn. Daarvoor heb je goede communicatieve vaardigheden en ben je op de hoogte van hoe motivatie werkt en wat je kunt doen om motivatie en eigenaarschap te vergroten.
- Je gebruikt de ontwikkelde methodiek om de inwoner te begeleiden. Daarbij stimuleer je het eigenaarschap van de inwoner en maak je gebruik van de eigen kracht van de inwoner. Je gebruikt hiervoor alle contactmomenten die je met inwoners hebt, zowel telefonisch als *face-to-face*. Je kunt de ingezette leerlijn voor inwoners volgen en zo nodig aanpassen als de situatie daarom vraagt.
- Je geeft de inwoner inzicht en adviseert in zijn financiële situatie, onder andere door het ondersteunen bij het maken keuzes in bestedingspatronen. Je verstrekt informatie over regelingen en voorzieningen en je ondersteunt in het aanvragen van de benodigde voorzieningen.
- Je lost in overleg met inwoners zelfstandig knelpunten binnen de financiële situatie van de inwoner op. Je kunt met schuldeisers overleggen en onderhandelen over betalingsregelingen die passend zijn in het budget van de inwoner. Je legt contacten met werkgevers en uitkeringsinstanties als de situatie van de inwoner hierom vraagt.
- Je overlegt met collega's en hulpverleners over de situatie van inwoners om zo effectief mogelijk het begeleidingstraject uit te voeren. Je kunt inschatten op welk moment de inwoner mogelijk meer hulpverlening nodig heeft en schakelt collega's in om te komen tot een aangepast Plan van aanpak.

- Je bent een administratieve duizendpoot die correct klantgegevens vastlegt en in staat is om financiële gegevens te verwerken.

Competenties

- accuraat en georganiseerd
- klantgericht
- communicatief vaardig
- analytisch
- flexibel
- samenwerkend