

Hoe integreer je de NVVK Belofte in je werk?

Deze handreiking helpt je de NVVK Belofte toe te passen in de praktijk. De NVVK Belofte is onderdeel van het NVVK Kwaliteitskader.



1

Aanmelden zonder drempels



Dit betekent voor mij als klant dat:

- Ik weet waar ik mij moet melden voor financiële hulpverlening.
- Ik mij telefonisch, via website of via de mail op ieder moment kan aanmelden.
- Er binnen 2 werkdagen contact met mij wordt opgenomen om binnen 10 dagen een afspraak in te plannen voor een intake.
- Ik met alle vragen over financiële problemen welkom ben, klein of groot.
- Ik geen informatie mee hoeft te nemen naar het aanmeldingsgesprek.
- Ik zo nodig hulp krijg om alle informatie te verzamelen om een aanvraag te doen voor schuldhulpverlening.

Een inwoner met schulden heeft kennis verkregen van de mogelijkheid zich aan te melden voor hulp via voor hem beschikbare kanalen. Dat kan gebeurd zijn via een plaatselijke krant, via zorgorganisaties of via de sportvereniging. De mogelijkheden zijn divers, en regionaal en per doelgroep verschillend.

Tips

- Wees zichtbaar op plekken waar hulpvragers komen, bijvoorbeeld in de wijk, bij de huisarts/gezondheidscentrum, in de bibliotheek.
- Bied ruime mogelijkheden voor telefonisch contact of bezoek waarvoor geen afspraak nodig is. Denk voor werkenden bijvoorbeeld aan een avondsprekuur.

Voor een goede keuze van kanalen is het van belang te weten wie de doelgroep is van de schuldhulp. Daarvoor doe je onderzoek naar specifieke kenmerken van de hulpvragen. Daar kan je op inspelen bij het aanbieden van hulp.

Geen documentplicht

Documenten zijn voor het eerste gesprek niet nodig. Een open gesprek over de situatie geeft ruimte bij de hulpvrager om kennis te maken met de hulpverlener, de organisatie en de schuldhulpverlening. Door oprecht geïnteresseerd te zijn in diverse leefgebieden krijgt je een goed beeld van de situatie en de onderliggende verbanden.

Hulpaanbod

Op basis van dit gesprek kan je een vervolgspraak maken en een voorstel voor een

hulpaanbod doen. Dit hulpverleningsaanbod kan variëren: van helpen met het opmaken van een budgetplan of het treffen van een betalingsregeling tot een volledige schuldgeregeling met budgetbeheer. Als een hulpvrager nog niet zeker weet of hij gebruik wil maken van het hulpaanbod, spreek dan af dat je na een nader te bepalen periode opnieuw contact opneemt.

Gebruik Suwinet

Gebruik Suwinet of andere systemen ([VISH](#)), eventueel samen met de hulpvrager, om benodigde info op te vragen of te delen waar nodig. Of schakel een [vrijwilligersorganisatie](#) in voor hulp bij het verzamelen van de benodigde informatie ten behoeve van het schuldhulpverleningstraject.

2

Hulp op basis van vertrouwen



Dit betekent voor mij als klant dat:

- De gesprekken gericht zijn op het creëren van vertrouwen.
- Er begrip is voor stress met bijbehorend gedrag en achterliggende problemen.
- Ik de ruimte krijg om fouten te maken, en als het even niet lukt, de hulpverlener mij niet in de steek laat.

Je zoekt aansluiting bij de belevingswereld van de hulpvrager, passend bij de situatie. Je houdt rekening met de aandachtspunten van specifieke doelgroepen en de impact van culturele verschillen.

Je geeft duidelijkheid over het traject en de verwachtingen over en weer. Je spreekt af wanneer er contact (mogelijk) is en hoe dit contact plaatsvindt. Logischerwijs houd je je hier ook aan.

Een vast contactmoment kan (tijdelijk) helpend zijn. Zo kun je bijvoorbeeld afspreken dat je elke vrijdagochtend even belt totdat je hulpvrager meer grip heeft gekregen op zijn situatie.

Aanvullende hulp wordt in goed overleg met de hulpvrager erbij betrokken. Je hebt begrip voor de leercurve. Wees je ervan bewust dat er sprake is van een proces van gedragsverandering. Je hulpvrager oefent

met nieuw gedrag. Een fout maken is daarom onderdeel van zijn leerproces!

Wat is 'vertrouwen'?

Om binnen de financiële hulpverlening grip te krijgen op het begrip 'vertrouwen' kunnen medewerkers met elkaar in gesprek gaan over hoe de gesprekken met hulpvragers gaan. Wat versta je onder vertrouwen en hoe vind je dat er gewerkt zou moeten worden/ wat is je standaard? Wat zijn ervaringen in de spreekkamer, wat ging er goed en wat kan beter? Wat is je rol in het gesprek met de hulpvrager? Ook kunnen collega's met elkaar meekijken in de spreekkamer om van elkaar te leren.

Vraag ook naar de ervaringen van je hulpvragers als je jaarlijks terugkerend kwaliteitsonderzoek doet. De uitkomsten geven je handvatten voor verbetering of ontwikkeling.

3

Duidelijkheid waar je aan toe bent



Dit betekent voor mij als klant dat:

- Ik duidelijk uitgelegd krijg hoe het traject in elkaar steekt en wat ik kan verwachten.
- Ik zo nodig alle informatie op mijn eigen (taal)niveau uitgelegd krijg, in tekst of met plaatjes.
- Ik op de hoogte gehouden wordt van de voortgang van mijn traject.

Voor uitleg over het hulpverleningsproces kan je [NVVK-animatievideo's](#) gebruiken, die in verschillende talen beschikbaar zijn. Je kan ze ter plekke samen bekijken, of je geeft ze via een mail of een kaartje met qr-codes mee voor thuis.

Spreek met je hulpvrager af wat de informatiemomenten zijn over de voortgang van het traject. Is het standaardproces duidelijk voor de hulpvrager? Waar kan hij er informatie over vinden?

Bied inzicht

Bespreek de herkenbare momenten. Breng in beeld hoelang een traject duurt en vertel het wanneer er zaken zijn die een traject vertragen.

Is het duidelijk?

Check altijd of je hulpvrager jouw informatie begrijpt. Misschien moet je belangrijke informatie vertalen, of een animatie inzetten om het traject te verduidelijken.

4

Geen klanten buiten de boot



Dit betekent voor mij als klant dat:

- Ik altijd word geholpen met mijn financiële problemen, in wat voor situatie of omstandigheden ik ook verkeer.
- Als ik nog niet kan beginnen aan een schuldregeling, ik wel geholpen wordt alle voorbereidingen te treffen om de financiële problemen onder controle te houden.
- De financieel hulpverlener goed samenwerkt met mijn andere hulpverleners
- Als ik andere zorgen heb, de financiële hulpverlening zich inspant om toch een schuldregeling op te starten.

Voor iedere hulpvrager moet het mogelijk zijn in gesprek te gaan voor een intake en een plan van aanpak. Alleen wanneer je hulpvrager expliciet zegt dat hij dat niet wil kun je er vanaf zien.

Overweeg zorgoverleg

Organiseer bij moeilijke dossiers collegiaal overleg, intervisie of een zorgoverleg met andere hulpverleners. In een zorgoverleg stem je voor de specifieke casus af wat er moet worden gedaan, wie dat doet, hoe je elkaar op de hoogte houdt en wie de regie heeft.

Bied maatwerk

Het proces om tot een minnelijke schuldregeling te komen (zie de NVVK-site bij [Gedragscodes en Modules](#)) is een leidraad. Je kunt er van afwijken wanneer daar goede redenen voor zijn. Een alternatief traject kan

namelijk ook een oplossing zijn, bijvoorbeeld een rechtstreeks beroep op de WSNP of alleen een stabilisatietraject. Een hulpvrager kan ook juist stabiel worden en werken aan andere problematiek doordat (of zodra) de schuldenregeling wordt opgestart.

Voor je keuzes op dit gebied kan je de optie van een 'second opinion' inrichten in je organisatie, of je laat een tweede beoordelaar meekijken.

Aandacht voor opleiding

Zorg voor voldoende kennis en vaardigheden bij medewerkers zodat hulpvragers optimaal geholpen worden. Een opleidingsaanbod kan hierbij helpend zijn. Denk ook aan het organiseren van intervisiebijeenkomsten (intern of extern).

5

Druk schuldeisers verlagen



Dit betekent voor mij als klant dat:

- De financieel hulpverlener mij zonodig ondersteunt in het contact met schuldeisers en deurwaarders, waardoor ik minder stress heb.
- De financieel hulpverlener in het contact met de schuldeisers probeert verhoging van kosten te voorkomen.
- De financieel hulpverlener zijn uiterste best doet om problemen die direct impact hebben op mijn leefsituatie op te lossen.
- Ik na ondertekening van een voorstel voor het krijgen van een schuldregeling zo snel mogelijk hoor of alle schuldeisers hiermee akkoord zijn.
- Mijn financieel hulpverlener goede relaties met schuldeisers onderhoudt.

Informeer schuldeisers middels de [NVVK-Kennisgeving](#), zo creëer je de benodigde schuldenrust. Ook kun je afspraken maken met lokale en regionale schuldeisers over een incassopauze. Met de meeste veelvoorkomende schuldeisers heeft de NVVK [convenanten](#) afgesloten.

- In het Aedes-convenant voor woningcorporaties maakten we afspraken over schuldenrust en medewerking aan een schuldenregeling. Breng deze bij je lokale woningcorporatie onder de aandacht.
- Het convenant Lokale overheid regelt soepele samenwerking tussen gemeentelijke incasso en gemeentelijke schuldhulp. Werk je bij een gemeente, check dan of jullie al aangesloten zijn. In onze convenanten spreken we af dat schuldeisers incassomaatregelen maximaal 8 maanden

opschorten en dat zij (uitzonderingen daargelaten) bij voorbaat akkoord gaan met een saneringsvoorstel. Zo houd je meer ruimte over voor de begeleiding van de hulpvrager. Stel aan je meest voorkomende schuldeisers voor om een convenant te sluiten met de NVVK.

Houd je hulpvrager en de schuldeisers goed op de hoogte van het verloop van het traject. Sluit aan op de Verwijsindex Schuldhulpverlening ([VISH](#)) en registreer daar de aanmelding voor schuldhulp. Deurwaarders kunnen dan de invordering tijdelijk stopzetten. Dat voorkomt oplopende incassokosten.

Help bij contact

Je kunt de hulpvrager ondersteunen in het contact met een schuldeiser door samen de

schuldeiser te bellen of een voorbeeldmail te delen die je hulpvrager naar zijn schuldeisers kan sturen.

Door het schuldregelp proces te versnellen kan je sneller schuldenrust bieden. Maak gebruik van het Schuldenknooppunt! Dan wordt communicatie met schuldeisers gestandaardiseerd en versneld. Wij ook veelvoorkomende schuldeisers op de mogelijkheid van aansluiting. Controleer of gelegd beslag voldoet aan de geldende normen en neem contact op met de schuldeiser in het geval van (dreigende) afsluiting of ontruiming.

Controleer tevens of alle mogelijke tegemoetkomingen worden ontvangen. Help indien nodig bij het aanvragen daarvan of verwijs naar de hulpverlener die dat kan doen.

6

Zo goed mogelijk schuldenzorgvrij



Dit betekent voor mij als klant dat:

- Ik de ondersteuning en nazorg krijg die ik nodig heb, zo kort als kan, zo lang als nodig.
- Ik ook geholpen wordt met het veranderen van mijn gedrag en zelfredzaam zijn, zodat ik niet terugval.
- De financieel hulpverlener alle (wettelijke) middelen benut om een schuldregeling op te zetten, ook als de schuldeisers niet mee willen werken.

In het intakegesprek is het belangrijk om goed te onderzoeken wat de oorzaak is van de schuldenproblematiek. In het plan van aanpak doe je een voorstel voor de begeleiding om de oorzaak van het ontstaan van financiële zorgen weg te nemen. Zo wordt jouw hulpverlening een duurzame oplossing. Stel de begeleiding vast in overleg met je hulpvrager, om de benodigde commitment te verkrijgen.

Start direct met begeleiding

Heb je het plan van aanpak vastgesteld? Dan start de afgesproken begeleiding direct, zo lang als nodig en zo kort als mogelijk. De begeleiding komt vanuit je eigen organisatie

of je draagt de hulpvrager warm over naar een organisatie met specifieke expertise. Eventueel wordt hierbij de expertise van een andere partij ingekocht.

Vraag hulp als het complex is

Is de situatie complex? Kies dan voor intervisie, of collegiaal overleg. Overweeg om hier een structuur voor in te richten. Heeft een minnelijk traject geen kans van slagen, onderzoek dan de Wsnp als optie.

De NVVK Belofte is samen met de Bestuurlijke uitgangspunten van de VNG de basisnorm voor goede schuldhulp. De basisnorm komt voort uit een onderzoek van de ombudsman uit 2018 waarin werd geconstateerd dat de verschillen tussen gemeenten fors zijn. De wens om de verschillen te verkleinen is door de Tweede Kamer overgenomen.

De NVVK Belofte is onderdeel van het NVVK Kwaliteitskader, en de inhoud ervan is aangenomen tijdens een ledenvergadering van de NVVK. Elk lid is dus aanspreekbaar op de zes uitgangspunten van de Belofte:

1. Aanmelding zonder drempels
2. Hulp op basis van vertrouwen
3. Duidelijkheid waar je aan toe bent
4. Geen klanten buiten de boot
5. Druk schuldeisers verlagen
6. Zo goed mogelijk schuldenzorgvrij

Om je te helpen bij het werken met de NVVK Belofte stelde de NVVK deze handreiking op.

NVVK Kwaliteitskader

Wat is het Kwaliteitskader?

Het NVVK Kwaliteitskader is een samenhangende set betekenisvolle kwaliteitsnormen. Die vormen de basis voor de toetsing van de kwaliteit van onze leden. Kwaliteit betekent voor een NVVK-lid: een ontwikkelgerichte en resultaatgerichte organisatie zijn.

Het Kwaliteitskader bevat normen voor zeven prestatiegebieden:

1. Koers
 2. Leiderschap
 3. Organisatie
 4. Financiële hulpverlening
 5. Professionals
 6. Samenwerking, uitbesteding en inkoop
 7. Reflecteren, verbeteren en verantwoorden
- Elk prestatiegebied wordt beoordeeld tijdens een audit.

Per prestatiegebied kun je op vier verschillende niveaus functioneren:

- A Beheerste processen
- B Resultaatgericht
- C Lerend en vernieuwend
- D Integraal samenwerkend

Elk niveau is goed. Het niveau geeft aan waar je nu staat als organisatie en geeft je zicht op verdere ontwikkelingsmogelijkheden per prestatiegebied.

De auditor geeft per prestatiegebied aan op welk niveau de organisatie functioneert. ➤





De NVVK is de branchevereniging voor schuldhulpverlening, sociaal bankieren en bewindvoering. Onze missie: een fundamentele bijdrage leveren aan de bestaanszekerheid van mensen met financiële vragen en/of problemen. Met oog voor de belangen van hulpvragers én schuldeisers. Daarom zet de NVVK zich in om het proces van schuldhulpverlening te vereenvoudigen en te verkorten. Daardoor ontstaat meer ruimte voor de benodigde begeleiding van hulpvragers, zo kort als kan en zo lang als nodig.

Meer weten over ons werk?

Bel de NVVK via 085 489 5740 of mail naar info@nvvk.nl.
We maken graag een afspraak voor een toelichtend gesprek.

Kijk ook op onze website: nvvk.nl. Daar kun je je [aanmelden](#) voor onze tweewekelijkse nieuwsbrief met het laatste nieuws op het gebied van financiële hulpverlening.

 www.nvvk.nl

 info@nvvk.nl

 085 489 5740

