

# DIGITALE GESPREKSHULP

De digitale gesprekshulp ondersteunt gemeenten bij het samenbrengen van partijen en het voeren van het gezamenlijk gesprek over het voorkomen van schulden en het opstellen van een verbeteragenda.

Kijk voor meer informatie op  
[www.digitalegesprekshulp.nl](http://www.digitalegesprekshulp.nl)



Schouders Eronder & Ecorys  
2020

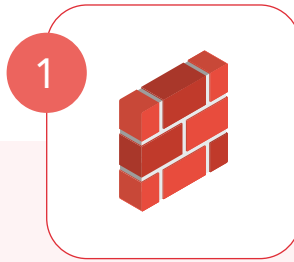
Ga naar [www.digitalegesprekshulp.nl](http://www.digitalegesprekshulp.nl) om de instructie- en animatiefilm over de digitale gesprekshulp te bekijken!

Voor vragen kunt u contact opnemen met Indra van der Valk:  
[indra.vandervalk@ecorys.com](mailto:indra.vandervalk@ecorys.com) | 06-40516585

# INTRODUCTIE

Met de partijen aan tafel voer je een groepssessie uit. De groepssessie wordt door een (externe) gespreksleider begeleid. Elke partij aan tafel vult 15 stellingen, verdeeld over 4 thema's in. De stellingen zijn getoetst en op basis van literatuur opgesteld. De thema's gaan over "Drempels voor het vragen van hulp", "Communicatiestrategieën", "Effectieve samenwerking", en "Professionaliteit van de uitvoering".

Na elk thema zijn de individuele antwoorden op de stellingen te zien op een groot scherm. De gespreksleider peilt aan de hand van de antwoorden op de stellingen hoe elke partij huidig beleid/activiteiten rondom vroegsignalering van schulden ervaart, en wat verbetermogelijkheden zijn. Hier wordt het gesprek over gevoerd. Door de antwoorden op de stellingen in de digitale gesprekshulp te bespreken, waarborg je dat elk relevant onderwerp aan bod komt. Daarnaast kunnen direct actiepunten worden geformuleerd en trekkers worden benoemd.



## DREMPELS VOOR HET VRAGEN VAN HULP

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

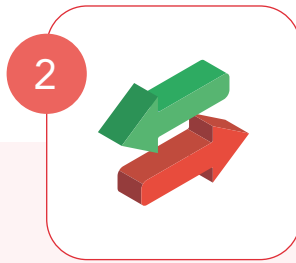
**1.** Mijn organisatie biedt oplossingen voor het wegnemen van gevoelens van **schaamte** bij inwoners/werknemers/klanten met beginnende schulden.

**Schaamte:** *schaamtegevoelens door gevoel van falen.*

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

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

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



## COMMUNICATIESTRATEGIEËN

Het is van belang om de communicatie over hulp bij het op orde krijgen van de financiën toe te spitsen op specifieke doelgroepen (bv. jongeren, mensen met een uitkering, oudere mensen, alleenstaande ouders, werkenden, ZZP'ers, laaggeletterden, etc.). Ook moet rekening worden gehouden met de timing van de communicatie. Bijvoorbeeld door in te spelen op plotselinge veranderingen die kunnen ontstaan in het inkomen (life-events).

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

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

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

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

**6.** Mijn organisatie past haar communicatie aan op verschillende doelgroepen inwoners/medewerkers/klanten met beginnende schulden. Hierbij denkend aan jongeren, mensen met een uitkering, oudere mensen, alleenstaande ouders, werkenden, ZZP'ers, laaggeletterden, etc.

**7.** Inwoners/medewerkers/klanten lopen risico op het ontwikkelen van een schuldsituatie na een life-event (zoals echtscheiding, ontslag en ziekte) als zij niet tijdig uitgaven aanpassen aan het nieuwe inkomen. Mijn organisatie houdt rekening met life-events in de timing van de communicatie.



## EFFECTIEVE SAMENWERKING

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

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

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

**9.** Mijn organisatie heeft in beleid vastgelegd hoe inwoners/medewerkers/klanten met beginnende schulden worden geïnformeerd over de hulp die er is om financiën op orde te krijgen.

**10.** Mijn organisatie heeft in beleid vastgelegd in welke gevallen een inwoner/medewerker/klant met beginnende schulden wordt **aangemeld** bij een hulpverlenende partij.

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

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



## PROFESSIONALITEIT VAN DE UITVOERING

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

**12.** In mijn organisatie is de professionaliteit (**noodzakelijke competenties en vaardigheden**) van de medewerkers voldoende geborgd om inwoners/medewerkers/klanten met beginnende schulden te signaleren.  
**Noodzakelijke competenties en vaardigheden:** o.a. *gespreksvaardigheden om signalen te herkennen en bespreekbaar te maken.*

**13.** In mijn organisatie is de professionaliteit (**noodzakelijke competenties en vaardigheden**) van de medewerkers voldoende geborgd om inwoners/medewerkers/klanten met beginnende schulden te informeren over het hulpaanbod.  
**Noodzakelijke competenties en vaardigheden:** o.a. *kennis over welke hulpkanalen er zijn en hoe daarmee in contact te komen.*

**14.** In mijn organisatie hebben medewerkers voldoende professionaliteit (**noodzakelijke competenties en vaardigheden**) om inwoners/medewerkers/klanten met beginnende schulden aan te melden bij een hulpverlenende partij.  
**Noodzakelijke competenties en vaardigheden:** *kennis over uitwisselen van persoonsgegevens en wat hierin wel/niet is toegestaan.*

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

