Alliantie
Vrijwillige
Schuldhulp

# Gids

# Effectief partnerschap

Gemeenten-vrijwilligers

Passende financiering van vrijwilligersorganisaties
in de schuldhulpverlening



# Colofon

## Colofon

**Auteurs:** Ad Baan (Berenschot), Roel in ’t Veld (Kwinkgroep), Ron Derkx (Humanitas), Peter Rijsdijk (Schuldhulpmaatje)
**Redactie:** Els Veurink (AVS), Mark Molenaar (NOV)
**Vormgeving:** Newrise
**Datum:** 2024 ©



## Alliantie Vrijwillige Schuldhulp

De Alliantie Vrijwillige Schuldhulp (AVS) stimuleert samenwerking op lokaal niveau tussen vrijwilligersorganisaties, beroepskrachten en gemeenten. Zo kunnen we gezamenlijk mensen met (dreigende) schulden sneller vinden, doorverwijzen naar de juiste hulp of ondersteuning, en daardoor beter helpen. AVS bestaat uit zeven landelijke organisaties die mensen met (dreigende) schulden ondersteunen door de inzet van vrijwilligers, dat zijn: Humanitas, Inspraakorgaan Turken in Nederland (IOT), Landelijke Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA), Leger des Heils, Stichting Ocan - Organisatie Caribische Nederlanders, Samenwerkingsverband Marokkaanse Nederlanders (SMN) en Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland.

## Vereniging NOV

NOV komt op voor de belangen van vrijwilligers. Versterkt de positie van het vrijwilligerswerk in de samenleving. Zorgt dat vrijwillige inzet de aandacht krijgt die nodig is. Bijna 7 miljoen mensen in Nederland doen vrijwilligerswerk. Wie zich vrijwillig inzet, verdient aandacht en ondersteuning.



# Inhoud


5

INLEIDING

Waarom deze gids?

7

HOOFDSTUK 1

De kern van vrijwilligerswerk

9

HOOFDSTUK 2

Effectief partnerschap

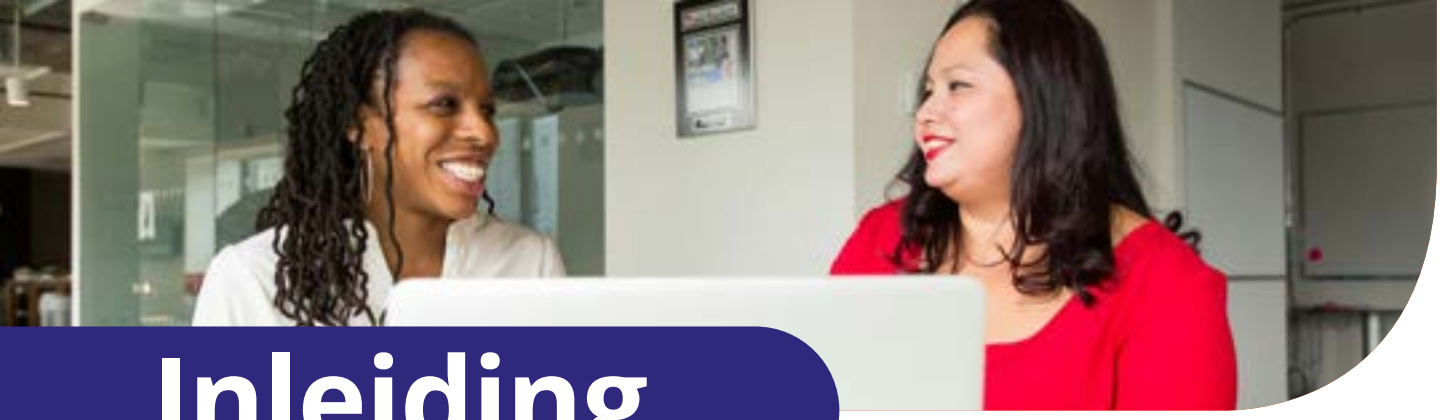
14

HOOFDSTUK 3

Organisatie, samenspel en facilitering

19

BIJLAGEN



# Inleiding

## Waarom deze gids?

Schulden vormen in Nederland een hardnekkig en toenemend probleem voor een grote groep mensen en daarmee ook voor de samenleving. Meer dan de helft van de huishoudens is financieel kwetsbaar of financieel ongezond. Gemeenten hebben de wettelijke taak hulp te bieden aan mensen met schulden. Publieke middelen zijn schaars en de mogelijkheden van organisaties en schuldhulpverleners worden alsmaar beperkter en duurder. In het merendeel van de Nederlandse gemeenten leveren vrijwilligersorganisaties op **eigen initiatief** en vanuit **maatschappelijke betrokkenheid** een inmiddels onmisbare bijdrage aan de preventie en aan het oplossen van die toenemende schuldenproblematiek. De inzet van deskundige vrijwilligers, opererend volgens het model kwaliteitsborging[1] van de Alliantie Vrijwillige Schuldhulp (AVS) als basis voor kwalitatieve vrijwillige schuldhulp, draagt bij aan sociale cohesie en aan het betaalbaar, toegankelijk en beschikbaar houden van hulp bij schuldproblemen. Zo kunnen inwoners laagdrempelige ondersteuning ontvangen bij het oplossen van hun (problematische) schulden.



Uitgangspunt van de Basisdienstverlening Schuldhulpverlening is dat alle gemeenten 'zo kort als kan, en zo lang als nodig is' hulp bieden, wat leidt tot een hulpaanbod dat toegankelijker is voor burgers en bestaat uit minimaal dezelfde elementen. **Vrijwilligers kunnen gemeenten versterken bij hun wettelijke taak en inwoners ondersteunen** tijdens de verschillende fasen op de routekaart financiële zorgen, bij vroegsignalering, ondersteuning bij het regelen van schulden in samenwerking met beroepskrachten en bij de nazorg.
Wat werkt goed in deze samenwerking tussen gemeenten en vrijwilligersorganisaties en wat kan beter? Deze gids geeft kaders om lokaal tot effectief partnerschap te komen.

### Belangrijke vragen

Het komen tot een effectief partnerschap stelt eisen aan het samenspel tussen gemeenten en vrijwilligers.

1. Het vraagt duidelijkheid over de plek die gemeenten toekennen aan vrijwilligersorganisaties en hoe ze die gewenste plek (willen) faciliteren.

2. Daarnaast ligt de vraag voor hoe vrijwilligersorganisaties hun inzet en kwaliteiten effectief en complementair aan beroepskrachten kunnen inzetten, met aandacht voor de eigen handelingsruimte en de grenzen daaraan.

## Initiatiefnemers & stakeholders

Vrijwilligersorganisaties SchuldHulpMaatje en Humanitas, verenigd met andere partners in AVS, en brancheverenigingVereniging NOV nemen met deze gids het initiatief om samen met gemeenten te werken aan samenwerkingsvormen waarin het **partnerschap tussen gemeenten en (lokale) vrijwilligersorganisaties** tot verdere bloei kan komen. In de aanloop naar deze gids is aan de hand van het pamflet *Passend financieren van vrijwilligersorganisaties door overheden*[2] gesproken met een selectie van gemeenten en andere betrokken partijen[3] over de uitdagingen waarvoor men staat in de aanpak van schuldenproblematiek, hoe maatschappelijke partners daarin kunnen bijdragen en met welke afwegingen gemeenten een rol kunnen spelen bij het organiseren van kwalitatief goed vrijwilligerswerk.

## Uit de praktijk

In de dagelijkse praktijk vindt er op lokaal niveau in veel gevallen overleg plaats tussen gemeenten en vrijwilligersorganisaties over de benodigde samenwerking. Door het grote aantal gemeenten waarin ze actief zijn, heeft de Alliantie Vrijwillige Schuldhulp goed zicht op de manier waarop gemeenten het samenspel met vrijwilligersorganisaties insteken. Die aanpakken lopen echter nogal uiteen, waarbij er sprake is van verschillen in doelmatigheid en effectiviteit.

Naast de aanbevelingen die de gesprekken met stakeholders opleverden, bevat deze gids enkele voorbeelden uit de praktijk die kunnen bijdragen aan het versterken van vrijwilligerswerk of dit bemoeilijken.
De modellen die AVS hanteert zijn toegevoegd als bijlagen.



## Leeswijzer

**Deze gids richt zich op drie vragen:**

1. Hoe kan het enorme potentieel, dat vrijwilligers in heel Nederland kunnen bieden, in de hulp aan mensen met schuldenproblemen optimaal benut en ingezet worden? Deze vraag komt aan de orde in hoofdstuk 1, ‘De kern van vrijwilligerswerk’.
2. Wat vraagt dat van gemeenten en van de vrijwilligersorganisaties zelf? Deze vragen komen aan de orde in hoofdstuk 2, ‘Effectief partnerschap’.
3. Wat zijn organisatie- en samenwerkingsvormen die het partnerschap tussen gemeenten en vrijwilligersorganisaties kunnen versterken en borgen? Deze komen aan de orde in Hoofdstuk 3, ‘Organisatie en samenwerkingsvormen’.

1 https://alliantievrijwilligeschuldhulp.nl/wat-doen-wij/ketensamenwerking/
2 Pamflet-Passend-financieren-vrijwilligersorganisaties.pdf (alliantievrijwilligeschuldhulp.nl).
3 VNG, Divosa, directie Rekenkamers, NVVK, Sociaal Werk Nederland



# Hoofdstuk 1

# De kern van vrijwilligerswerk

De waarde en het potentieel van vrijwilligerswerk voor de samenleving staan in Nederland op zich niet ter discussie. Een aanzienlijk deel van de Nederlandse bevolking is gelukkig bereid zich als vrijwilliger in te zetten. Het pamflet *Passend financieren van vrijwilligersorganisaties door overheden* gaat uitgebreid in op de waarde, de karakteristieken en grondbeginselen van het vrijwilligerswerk. Omdat de daarin genoemde grondbeginselen en karakteristieken onmisbaar zijn om het potentieel van vrijwilligerswerk duurzaam te (kunnen) benutten, volgt hiervan een overzicht.



## Maatschappelijke waarde van vrijwilligersorganisaties

- Vrijwilligerswerk zorgt voor sociale **samenhang en leefbaarheid.** Vrijwilligers zijn juist ook vanwege hun directe wortels in de samenleving een belangrijke partner voor gemeenten en rijksoverheid. Vrijwilligers vormen een belangrijk deel van het sociaal kapitaal van een gemeenschap.
- Vrijwilligersorganisaties in het sociale domein werken vanuit **preventie,** zijn **complementair** aan (zorg- en welzijns-)instellingen met (veel) betaalde medewerkers en vormen vaak een vangnet. Het uitsluitend met beroepskrachten realiseren van een gezonde samenleving is onmogelijk.
- Vrijwilligerswerk is een kraamkamer voor **nieuwe ideeën en werkwijzen,** een speelveld waar samenwerking tussen burgers tot stand kan komen. Het is een onafhankelijke kracht die soms ook tegenwicht kan bieden aan eenzijdig overheidsingrijpen.
- Vrijwilligers spelen een belangrijke rol in de **laagdrempelige ondersteuning** van burgers met (dreigende) schulden. Vrijwillige schuldhulp, die voldoet aan het AVS-kwaliteitskader, is georganiseerd dicht in de buurt van waar burgers leven, vanuit de menselijke maat, met vrijwilligers die het vertrouwen van burgers weten te wekken om (schuld)hulp te accepteren. Deze vrijwilligers staan naast burgers, nemen geen taken over van een burger en hebben meer gelegenheid om een goede, stimulerende **vertrouwensrelatie** te ontwikkelen en waar nodig door te leiden naar beroepskrachten.

## Kenmerken van vrijwilligersorganisaties

- Met hun **waarden** en houding kunnen vrijwilligersorganisatie een gedroomde partner zijn voor gemeenten, die met hun wettelijke taken immers verantwoordelijk zijn voor de grote opgaven in het sociaal domein. Wil dat partnerschap goed functioneren, dan helpt het als wederzijds empathie aanwezig is voor de positie en waarden van de ander.
- Bij vrijwilligerswerk is sprake van **wederkerigheid.** De inzet is een ruil tussen enerzijds het geven van eigen tijd aan de ander of de samenleving als geheel en anderzijds het ontvangen van zingeving, plezier, trots, erkenning, positie en persoonlijke waardering.
- Vrijwilligersorganisaties signaleren uit eigen beweging waar mensen in de knel komen en nemen dan zelf **initiatief** om een bijdrage te leveren maatschappelijke problemen op te pakken. Dat staat afstemming niet in de weg.
- Vrijwilligersorganisaties zijn **bottom-up vanuit de samenleving** georganiseerd. Zij zoeken het samenspel met de overheid, waarbij behoud van autonomie cruciaal is.
- Vrijwilligerswerk onttrekt zich, juist door de **belangeloze inzet,** aan de 'logica' van de markt.
- Vrijwilligersorganisaties zijn **autonome organisaties.** Ze stellen zich, in het verlengde van hun eigen maatschappelijke doelen, wel nadrukkelijk op als coöperatieve partners van gemeenten.



# Hoofdstuk 2

# Effectief partnerschap

Het effectief en duurzaam benutten van het potentieel van vrijwilligersorganisaties vraagt om goed functionerend partnerschap en stevige samenwerkingsvormen.

## Het gemeentelijk perspectief

### Deskundige vrijwilliger, aantrekkelijke netwerkpartner

Bij het samenspel met maatschappelijke partners zoals vrijwilligersorganisaties komen uit de gesprekken met sleutelfiguren binnen gemeenten de volgende gezichtspunten naar voren:



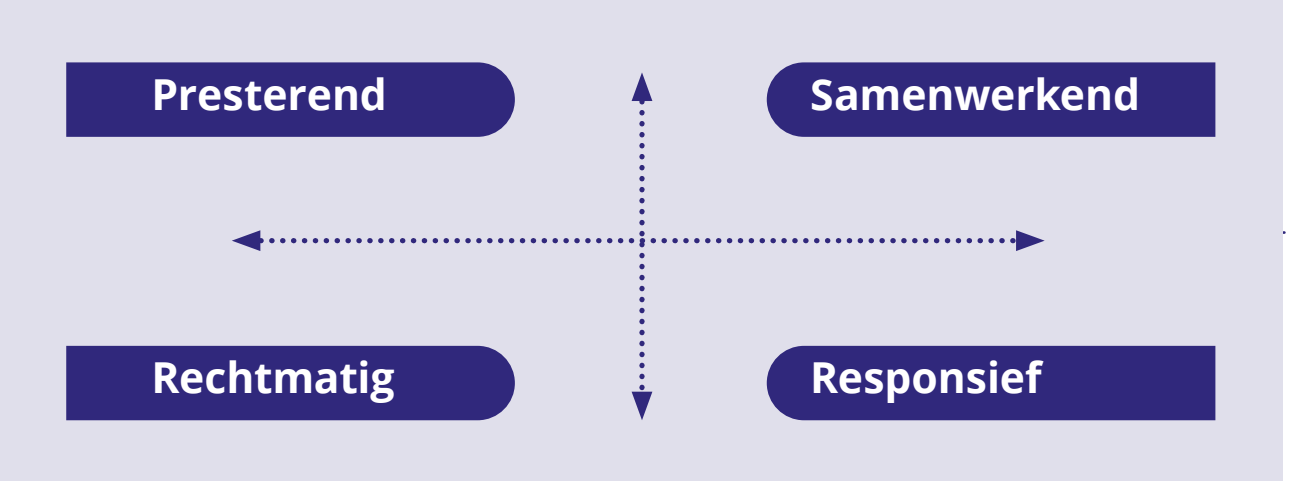
- Gemeenten hebben bij het kiezen van partners, het opbouwen van een **duurzame samenwerkingswerkingsrelaties** en (waar nodig) het bieden van financiële ondersteuning van die partners in het sociaal domein, nadrukkelijk te maken met een veelheid van partijen en initiatieven. Gemeenten staan voor de uitdaging om bij aangaan van samenwerkingsrelaties evenwichtige en rechtvaardige keuzes daarin te maken. Keuzes die zowel recht doen aan bestaande initiatieven (in de gemeente 'gewortelde') organisaties als aan nieuwe toetreders, groot en klein. Steeds staat daarbij voorop, dat vrijwilligers in de lokale gemeenschap het sociaal kapitaal zijn.

- Gemeenten hebben te maken met wettelijke kaders en regels bij hun opdrachtverlening aan beroepsmatige opdrachtnemers en bij het samenspel met vrijwilligersorganisaties, inclusief het leveren van een financiële bijdrage. Gemeenten moeten zich als **opdrachtgever** zakelijk verhouden tot beroepsmatige organisaties zoals welzijnsorganisaties of gemeentelijke schuldhulpverleningspartners zoals kredietbanken. Tegelijkertijd gaan gemeenten ook met vrijwilligersorganisaties financiële (subsidie)relaties aan. En met 'combinaties' van die partijen.

- Juristen van gemeenten redeneren daarbij vaak vanuit (hun analyse van) de eisen van wet- en regelgeving en leggen de nadruk op de plicht van de gemeente om een gelijk speelveld te creëren voor alle aanbieders/ subsidienten. Beleidsmakers en uitvoerders binnen gemeenten redeneren daarentegen over het algemeen meer vanuit de toegevoegde waarde van vrijwilligersorganisaties voor de inwoners en kijken bij het betrekken van maatschappelijke partners vaak ook naar manieren waarmee ze de **sociale basis binnen hun gemeente kunnen versterken** en hoe ze optimaal kunnen aansluiten op wat burgers zelf willen/kunnen doen. Die verschillen in deze gezichts-/beslispunten kunnen binnen gemeenten op gespannen voet met elkaar staan.

- Gemeenten hebben te maken met **beperkte financiële armslag.** De manier waarop schaarse middelen zo effectief mogelijk ingezet kunnen worden in het sociaal domein wordt vaak benoemd. Vrijwilligersorganisaties dragen nadrukkelijk bij aan de benodigde kostenverlaging van de dienstverlening aan de inwoners.

- De rol van gemeenten en de verschillende manier waarop gemeenten hun rol kunnen invullen is in beweging, zeker door de ingezette decentralisaties van landelijke taken naar gemeenten vanaf 2015. De afwegingen rond de invulling van die rol wordt schematisch weergegeven door het volgende kwadrant, afkomstig van de NSOB.






Veel gemeenten zitten met de toepassing van public management (prestatiegerichtheid) aan de linkerkant in het kwadrant, maar hebben, kijkend naar de rol die vrijwilligersorganisaties en burgerinitiatieven kunnen spelen bij het oppakken van de **opgaven in het sociaal domein,** de wens om naar rechts op te schuiven. Gemeenten willen daarbij bouwen aan nieuwe ketens of netwerken. Netwerken die kunnen helpen om de grote maatschappelijke opgaven (betaalbaarheid, afstand overheid/beroepskracht – burger, betaalbaarheid van de zorg, ruimte maken voor preventie en nazorg) effectief op te pakken.

- Een recente belangrijke wettelijke verandering waar gemeenten invulling aan moeten geven, is de halvering van de termijn van schuldregeling. Dit zet nog meer druk op de ketel waar het gaat om het werken aan nieuw perspectief voor mensen met problematische schulden en bij het bewerkstelligen van de noodzakelijke gedragsverandering.

Al deze overwegingen en gezichtspunten spelen bij individuele gemeenten een rol bij het beantwoorden van de vraag: Welke rol en positie kent de gemeente toe aan vrijwilligers en hoe kunnen we als gemeente vrijwilligersorganisaties zodanig faciliteren dat ze die gewenste rol kunnen spelen en de gewenste positie kunnen innemen?

# Wat vraagt partnerschap van gemeenten?

## Stappen die al zijn gezet door een aantal gemeenten

- Via beleid(stukken) expliciet maken van de gemeentelijke visie op het **versterken van de sociale basis** en de rol van vrijwilligersorganisaties daarin.
- Het partnerschap met vrijwilligersorganisaties vormgeven/bestendigen door het maken van **meerjarige afspraken.** Deze geven vrijwilligersorganisaties de benodigde zekerheid over budgetten. Grote deskundige vrijwilligersorganisaties hebben ook beroepskrachten in dienst en vaste infrastructurele kosten.
- Doorberekenen en indexeringen van rijksgelden in de bijdrage aan de kosten van vrijwilligersorganisaties voor verantwoorde exploitatie van hun organisatie en deskundigheidsbevordering.
- Vrijwilligersorganisaties (ook) betrekken bij beleidsontwikkeling en -uitvoering ten aanzien van belangrijke maatschappelijke thema's.
- Het zoeken van de optimale schaal voor samenwerkingsverbanden.

# Wat vraagt partnerschap nog meer van gemeenten?

## Inspanningsafspraken met monitoring, geen prestatieverplichtingen

- Rekening houden met en respecteren van **de aard van vrijwilligersorganisaties** en waarvoor zij staan. Een deel van de gemeenten houdt daar nog onvoldoende rekening mee en behandelt vrijwilligersorganisaties ten onrechte als beroepsmatige en commerciële aanbieders.

- Kijkend naar de bekostigingssystematiek die gemeenten hanteren, is er in de afgelopen jaren een verschuiving te zien van **inspanningsafspraken** naar prestatieverplichtingen. Omdat gemeenten hun schaarse middelen zo effectief mogelijk moeten inzetten, is dat weliswaar verklaarbaar, maar gemeenten dwingen daarbij echter ook vrijwilligersorganisaties in toenemende mate in aanbestedingsachtige constructies. Gemeenten legitimeren het meenemen van vrijwilligersorganisaties in een aanbestedingsaanpak regelmatig vanuit de wet- en regelgeving over opdrachtgeverschap en aanbestedingsregels. Maar het gedwongen meedoen aan aanbestedingen is onverenigbaar met de aard van vrijwilligersorganisaties en waar ze voor staan. De huidige wet- en regelgeving biedt gemeenten bovendien veel meer mogelijkheden om vrijwilligersorganisaties **buiten aanbestedingsregimes** te houden. Lees de VNG-uitgave *Basisbeginselen Subsidierecht*, voor meer informatie hierover.

- Gemeenten hebben vrijwilligersorganisaties meer en meer nodig om hun wettelijke taken, verantwoordelijkheden en hun eigen ambities binnen het sociaal domein waar te kunnen maken. Vrijwilligersorganisaties hebben om hun gewenste en onmisbare partnerrol in het sociaal domein waar te kunnen blijven maken, op hun beurt de gemeenten nodig, met name om hun kosten te dekken voor het opzetten en het onderhouden van de noodzakelijke **sociale infrastructuur en deskundigheidsbevordering.** Met andere woorden voor een gezonde exploitatie van de eigen organisatie en het waarborgen van continuïteit in hun aanbod.

> Voorbeelden van bekostiging **die het samenspel versterken:**

- Meerjarige garantstellingen op de hoogte van subsidieverstrekking zoals sommige gemeenten die al hanteren.
- Het direct vaststellen van subsidiebedragen zoals in veel kleinere gemeenten gebeurt. Beide aanpakken geven vrijwilligersorganisaties de benodigde zekerheid over beschikbare budgetten.
- Het doorberekenen van indexeringen van rijksgelden in de bekostiging van vrijwilligers

> Voorbeelden van bekostiging **die het samenspel eerder bemoeilijken dan versterken:**

- Verdeeltafels die ertoe leiden dat vrijwilligersorganisaties, zonder heldere gemeentelijke uitgangspunten, onderling of met beroepsmatige aanbieders moeten concurreren
- Het toepassen van niet (goed) onderbouwde grenzen zoals aan het aantal betaalde fte's waarboven vrijwilligersorganisaties moeten gaan meedoen met aanbestedingsrondes.

# Wat vraagt partnerschap van vrijwilligersorganisaties?

## Stappen die door vrijwilligersorganisaties al zijn gezet

- Zowel lokaal als landelijk hebben vrijwilligersorganisaties de afgelopen jaren stappen gezet om hun groeiende rol in het sociaal domein goed en effectief in te vullen. Voorbeelden van deze stappen:
  - Toenemende aandacht voor het gericht werven, selecteren, trainen en vasthouden van hun vrijwilligers. AVS-partners Humanitas en SchuldHulpMaatje hebben daartoe bijvoorbeeld eigen Academies ontwikkeld voor digitale en fysieke (bij)scholing van hun vrijwilligers en investeren in activiteiten om vrijwilligers te blijven motiveren en inspireren.
  - Stappen om inzicht te genereren in de resultaten van hun vrijwilligerswerk met behulp van kwalitatieve en kwantitatieve data. Dit gebeurt vanuit het besef dat dit als maatschappelijke partner van gemeenten noodzakelijk is.
  - Bundeling van krachten tussen vrijwilligersorganisaties, zoals bijvoorbeeld in de Alliantie Vrijwillige Schuldhulp (AVS).

**Meer concreet: AVS-instrumenten borging kwaliteit:**
- Kwaliteitskader Gedragscodenormering
- Gedragscode,
- Privacy-afspraken,
- AVS-Functieprofielen,
- Samenwerkingsmodellen,
- Bekostigingsmodellen.

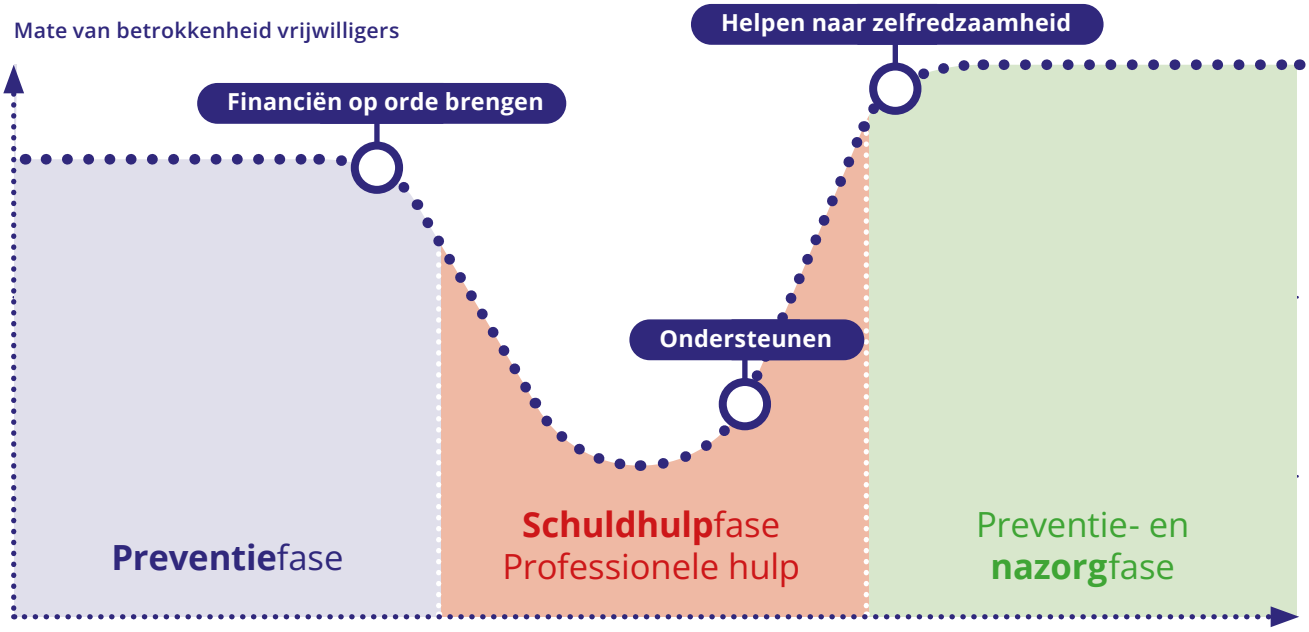
Deze instrumenten kunnen omgekeerd ook gemeenten houvast geven bij hun streven om de kwaliteit van hun partners in de dienstverlening goed te borgen. De instrumenten zijn toegevoegd als bijlage.



# Wat blijft partnerschap verder van vrijwilligersorganisaties vragen?

Hoe kunnen vrijwilligers hun inzet en kwaliteiten effectief en complementair aan beroepsorganisaties/-krachten inzetten? Wat is daarbij de eigen handelingsruimte en wat zijn de grenzen daaraan?
Om als vrijwilligersorganisatie en partner van gemeenten een effectieve bijdrage te leveren aan maatschappelijke opgaven, zijn de volgende punten essentieel:

- Geef als vrijwilligersorganisatie aan hoe je positioneert op je eigen kwaliteiten, je **complementariteit** met beroepsorganisaties/-krachten invult en bewaakt. Een gemeentelijke reflex kan zijn om ook bij vrijwilligersorganisaties terug te grijpen op een opdrachtgeversrol, die echter in relatie met vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties oneigenlijk is. Kijk als vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties uit dat je jezelf niet in de opdrachtnemersrol manoeuvreert en daarmee te veel een verlengstuk van beroepsorganisaties/-krachten wordt.
- Laat zien dat je grondig hebt nagedacht over **grenzen van je handelingsruimte** als vrijwilliger.
- Ga steeds de **dialoog** aan met gemeenten om deze te bevragen op hun verwachtingen en wens van en mogelijkheden voor facilitering.
- Blijf daarbij **kritisch** op je eigen bijdrage en resultaten en blijf als (lokale) vrijwilligersorganisaties weg van zelfgenoegzaamheid of zelffelicitatie.
- Positioneer je op basis van je competenties als vrijwilligersorganisatie goed in de schuldhulpverleningsroute en kies **positie** op de routekaart financiële zorgen en schuldhulpverlening. zoals gemeenten die vaak gebruiken. Preventie, nazorg, oog voor de menselijke maat en bijdragen aan gedragsverandering zijn daar bij belangrijke kwaliteiten.



Bron: SchuldHulpMaatje Nederland

De aanpak van vrijwilligersorganisaties is een **aanvulling** op de schuldhulpverlening door beroepskrachten of kan deze voorkomen. Vrijwilligers bieden ondersteuning in huishoudens waar (nog) geen sprake is van schuldhulpverlening. Daarnaast is de ondersteuning door vrijwilligers een goede aanvulling op beroepsmatige schuldhulpverlening. De vrijwilliger kan de hulpvrager motiveren en ondersteunen tijdens het traject. Tot slot spelen vrijwilligers een rol in de nazorgfase.



## Langere termijnperspectief

Deze gids heeft betrekking op de korte en middellange termijn. Op de lange termijn is verdere integratie van publieke dienstverlening onontbeerlijk.

**Daarvoor bestaan ook al waardevolle ideeën zoals:**
Publieke en semipublieke dienstverleners bundelen hun krachten in lokale publiek-private consortia, aanvaarden een taakstelling in outcome-termen. Daarbij zijn de vitaliserende krachten van de werkgemeenschap onontbeerlijk, waaronder vrijwilligersorganisaties. De financiering van dergelijke consortia komt voort uit budgetgaranties van zorgverzekeraars, gemeenten, rijk en verwante dienstverleners.



# Hoofdstuk 3

# Organisatie, samenspel en facilitering

Wat zijn organisatie- en samenwerkingsvormen die het partnerschap tussen gemeenten en vrijwilligers kunnen versterken en borgen?

## Aanbevelingen aan gemeenten



**2.**

Maak je visie als gemeenten op de samenwerking met vrijwilligers expliciet en beantwoord bij het opstellen van beleid voor vrijwilligers en bij het maken eerst de voorliggende vragen:

1. Welke maatschappelijke impact streef je na?
2. Wat is daarbij de rol die je als gemeente moet/wilt nemen?
3. Hoe wil je maatschappelijke impact bereiken/realiseren?

**Beleid**

**4.**

Maak t.b.v. de inrichting van de samenwerking tussen separaat beschikte vrijwilligersorganisaties gebruik van de AVS-modellen.

**Beleidsvoorbereiding**

**3.**

Zorg dat de verschillende betrokken rollen bestuurlijk (raad/portefeuillehouder) en ambtelijk (beleid, uitvoering, inkoop) aan bod komen c.q. benut worden.

**Vertaling naar uitvoering**

**1.**

1. Weeg bij de keuze voor een bekostigingsmodel voor- en nadelen van de drie bekostigingsvormen goed tegen elkaar af, betrek daarbij ook de langere termijn effecten.
2. Benut daarbij de wettelijke ruimte die er is om vrijwilligersorganisaties passend te bekostigen.

**Uitvoering**

**5.**

Stel vast hoe je op een voor vrijwilligersorganisaties werkbare manier prestaties en kwaliteit gaat/laat monitoren.

**Aanbeveling 1:**
**Weeg bij de keuze voor een bekostigingsvorm de directe en indirecte impact van bekostigingsvormen goed tegen elkaar af en neem daarbij ook de langere termijneffecten in ogenschouw, zoals continuïteit van vrijwilligersorganisatie en ontwikkelruimte en het benutten van vrijwilligersorganisaties als ogen en oren van de samenleving bij het opstellen van meerjarig beleid.**

## Aandachtspunten voor gemeenten

**A.** Vermijd de valkuil van een smalle doelredenering naar een bepaalde wijze van bekostiging door (het organiseren van) een goed afwegings- en besluitvormingsproces.
**B.** Neem in de afwegingen mee welke collectieven je als gemeente wilt stimuleren/afdwingen: Ongelijksoortige collectieven kunnen praktische voordelen hebben voor gemeenten, bijvoorbeeld logische indeling portefeuilles van wethouders, maar werken in praktijk meestal niet goed uit voor vrijwilligersorganisaties.
**C.** Benut de wettelijke ruimte voor bekostiging van vrijwilligersorganisaties.
**D.** Benut het instrument van meerjaren-begrotingssubsidies om vrijwilligersorganisaties te financieren: subsidiëring van een meerjarig partnerschap.
**E.** Mocht onverhoopt toch worden gekozen voor de publiekrechtelijke financiering richting, gebruik dan bijvoorbeeld de uitzondering om direct overeenkomsten te sluiten ónder de drempelwaarde voor aanbestedingen of gebruik de toegestane uitzonderingsregel(s) voor vrijwilligersorganisaties om overeenkomsten te sluiten met als voorwaarde dat dit daadwerkelijk bijdraagt aan het sociaal doel en aan de doelstellingen van solidariteit en kostenefficiëntie.

## Aandachtspunten voor vrijwilligersorganisaties



**A.** Vraag niet primair om geld, maar zeg wat je kan bieden en komt brengen en wat daarbij lokaal en landelijk je unieke sterke punten zijn.
**B.** Maak duidelijk dat je qua middelen alleen het minimaal benodigde wilt om tot een kwalitatief goede uitvoering van jouw vrijwilligerswerk te kunnen komen. En dat je de middelen steekt in het opbouwen/onderhouden van een duurzame sociale infrastructuur, die nodig is om jouw toegevoegde waarde te (blijven) bieden.
**C.** Help een duurzame infrastructuur op te bouwen en deze infrastructuur te behouden, zodat vrijwilligersorganisaties hun toegevoegde waarde kunnen blijven leveren (of nog meer kunnen doen).

**Aanbeveling 2:**
**Maak je visie als gemeenten op de samenwerking met vrijwilligers expliciet. Formuleer een duidelijk gemeentelijk vrijwilligerswerkbeleid als waardevolle en noodzakelijk tegenhanger voor een alleen de juridische benadering of de valkuil van de 'verantwoordingsfuik'.**

## Aandachtspunten

**A.** Beantwoord bij het opstellen van beleid voor vrijwilligers eerst drie voorliggende vragen om te bepalen wat voor uw gemeente de beste opties zijn:
- Welke maatschappelijke impact streef je na?
- Wat is daarbij de rol die je als gemeente moet/wil nemen?
- Hoe wil je maatschappelijke impact bereiken/realiseren?

**B.** Giet beleid en uitvoering rond bekostiging niet in beton. Bouw al voorafgaand aan beleids-en uitvoeringskeuzes voldoende ruimte in om selectie van partners en hun bekostiging waar nodig bij te kunnen stellen.

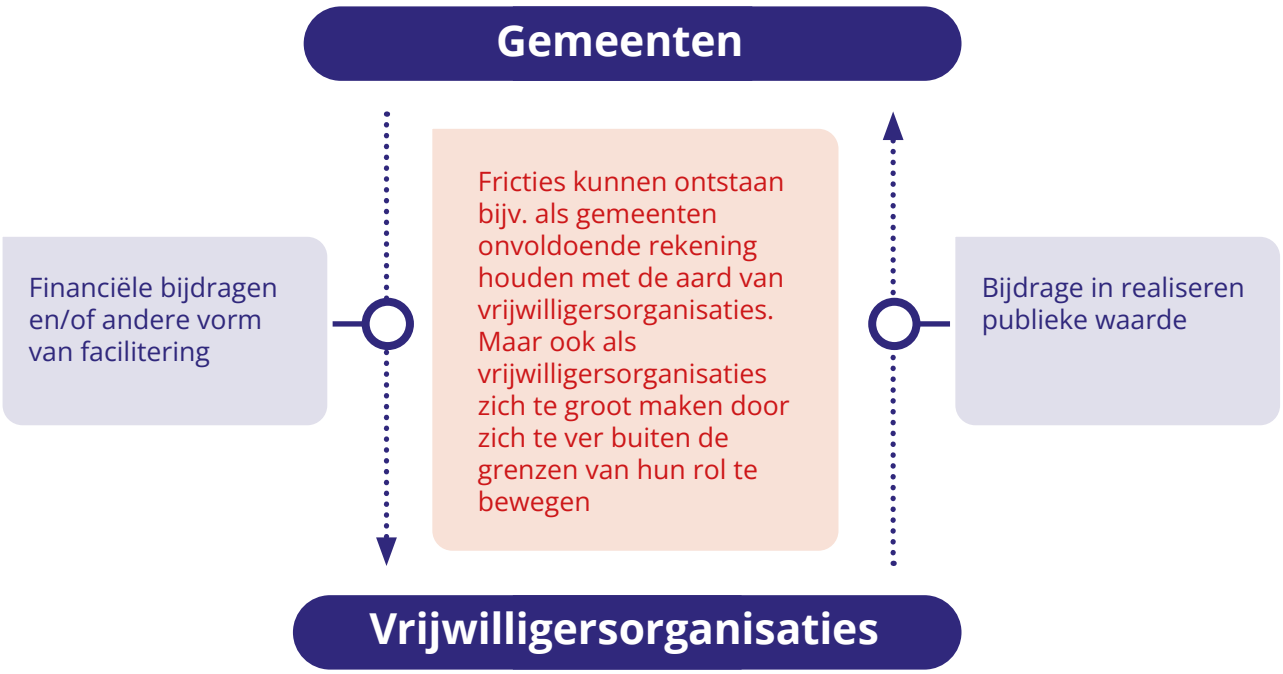
**C.** Neem complementariteit als de basis voor effectief samenspel. Overheid en vrijwilligersorganisaties denken en handelen ieder vanuit hun eigen maatschappelijke rol en zijn daarin complementair. Zij kunnen elkaar goed versterken in het werken aan de oplossing van maatschappelijke vraagstukken en concrete problemen

### Complementariteit houdt voor gemeenten in dat ze:

- Oog hebben voor de maatschappelijke rol van vrijwilligersorganisaties en de waarde daarvan. Consequentie daarvan is dat zij zich niet als opdrachtgever, maar als samenwerkingspartner opstellen.

### Complementariteit houdt voor vrijwilligersorganisaties in dat ze:

- Helder en realistisch zijn over de rol die zij kunnen spelen en zich zo min mogelijk op het terrein van beroepsmatige organisaties/beroepskrachten bewegen. Waar dat toch onvermijdelijk is om een cliënt goed te kunnen bijstaan, gaat dat in goed overleg met de betrokken beroepskrachten.



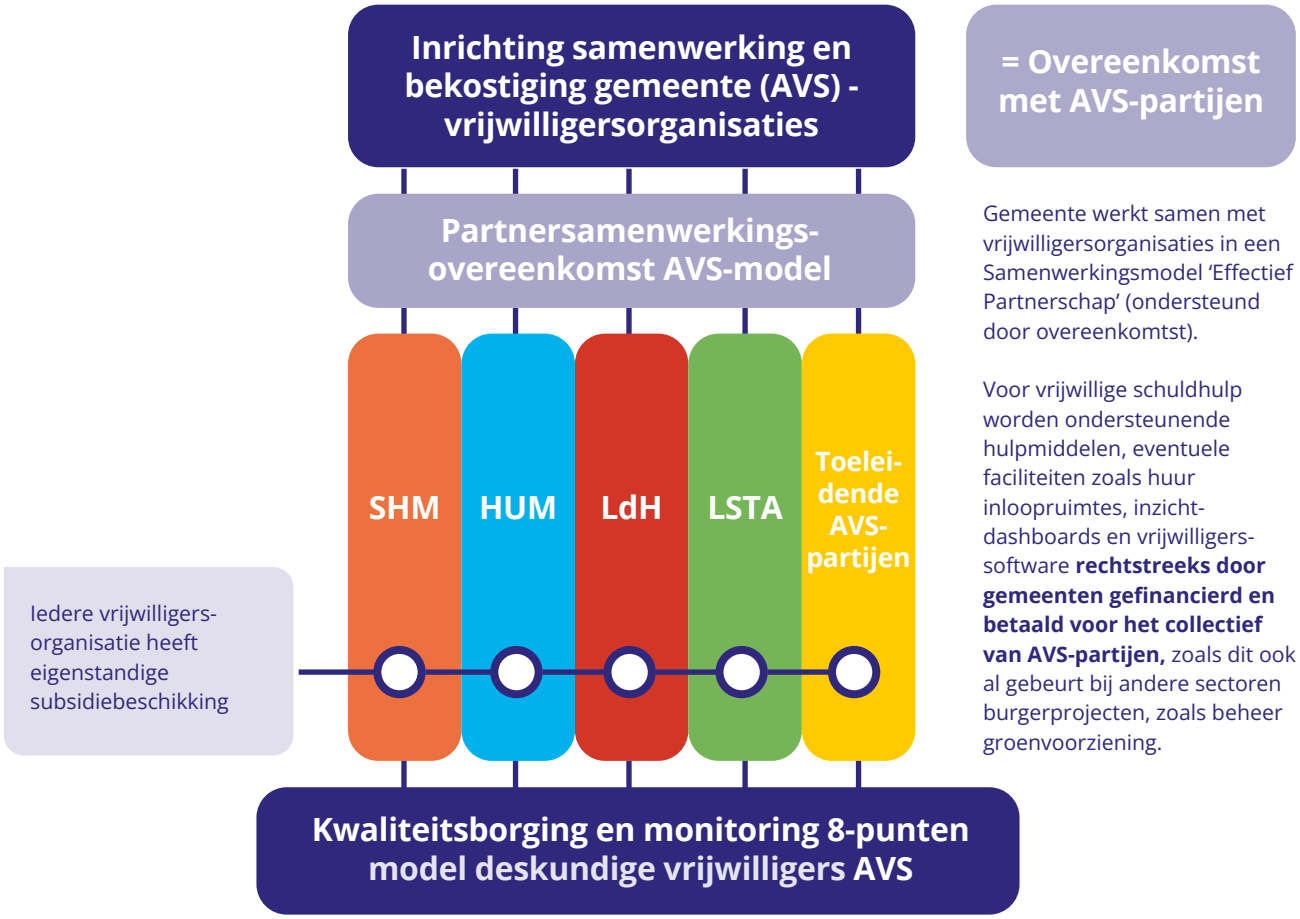



**Aanbeveling 3:**
**Maak gebruik van de AVS-samenwerkings- en bekostigingsmodellen voor de inrichting van de samenwerking tussen separaat beschikte vrijwilligersorganisaties.**

## Toelichting

In AVS-verband is een aantal documenten vastgesteld, die kunnen dienen als basis om lokale afspraken tussen gemeente, welzijn- en vrijwilligersorganisaties over de inrichting van de samenwerking en de taak-en verantwoordelijkheidsverdeling daarbinnen vast te leggen. Deze documenten zijn toegevoegd als bijlagen.

## Model samenwerking, toegepast binnen schuldhulp






### Aanbeveling 4:

**Zorg voor een goede afstemming van de verschillende betrokken rollen, bestuurlijk (raad/portefeuillehouder) én ambtelijk (beleid, uitvoering, inkoop).**

## Aandachtspunten

**A.** Organiseer binnen de gemeente tijdig het onderlinge gesprek. Hou daarbij rekening met de verschillende doorlooptijden van de ambtelijke en bestuurlijke processen.

**B.** Vanuit zijn kaderstellende rol en de verantwoordelijkheid voor een juiste besteding van de gemeentelijke financiële middelen, kan de raad zich afvragen of de beleidsdoelen met de gekozen wijze van subsidiëren, monitoren en controleren ook daadwerkelijk zijn te bereiken.

**Aanbeveling 5:**
**Stel vast hoe je op een voor vrijwilligersorganisaties werkbare manier prestaties en kwaliteit gaat/laat meten.**

## Toelichting

Binnen AVS-verband zijn monitoringinstrumenten ontwikkeld en in de praktijk getoetst die hierbij gebruikt kunnen worden. Voorkom als gemeente dat je aan vrijwilligersorganisaties die hun best doen om hun inspanningen goed te verantwoorden, jaarlijks steeds weer hogere eisen stelt. Zorg er eerder voor dat je jouw eisen vereenvoudigt en eenvoudigere manieren voor verantwoording van de subsidiemiddelen vraagt.

Bekijk op de website van AVS de video over hoe hulpvragers in Zwolle de beste hulp ontvangen met het gezamenlijk digitaal hulpvraag-registratiesysteem.

## Tot slot

De aanbevelingen richten zich specifiek op bekostiging. Voor algemene tips, lees het Verwonder-onderzoek van Vereniging NOV: *Botsende grondmotieven: responsieve overheid gezocht!*

Alliantie
Vrijwillige
Schuldhulp

# Bijlagen

De bijlagen zijn ook te vinden op
www.alliantievrijwilligeschuldhulp.nl



# Inhoud


**1. Bijlage 1: AVS Gedragscodenormering 21**
**2. Bijlage 2: Gedragscode 25**

**3. Bijlage 3: Privacyverklaring van de vrijwilliger 26**

**4. Bijlage 4: AVS-Functieprofielen 27**
4A. Vrijwilliger signaleren en (door)verwijzen 27
4B. Vrijwilliger financiële inloop 28
4C. Maatje 29
4D. Maatje+ jongeren 30
4E. Coördinator 32
4F. Coördinator Maatje+ zzp'ers 33
4G. Maatje+ zzp'ers 34

**5. Bijlage 5: Samenwerkingsmodellen 36**
5A. Intentieverklaring samenwerking 36
5B. Convenant samenwerking 38
5C. Samenwerkingsovereenkomst lokale samenwerking 40

**6. Bijlage 6: Bekostigingsmodellen 41**
6A. Onkosten-financieringsmodel vrijwilligers (zonder coördinatie) 41
6B. Onkosten-financieringsmodel vrijwilligers (met coördinatie) 43



# Bijlage 1

# AVS Gedragscodenormering

## Toelichting Kwaliteitskader Gedragscodenormering

### Algemeen

In 2019 is de Alliantie Vrijwillige Schuldhulp (AVS) opgericht door zes organisaties die met behulp van vrijwilligers helpen bij schulden. In 2022 is AVS uitgebreid met een zevende partner. Deze zeven alliantiepartners - Humanitas, Inspraakorgaan Turken in Nederland (IOT), Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA), Leger des Heils, Stichting Ocan, Samenwerkingsverband Marokkaanse Nederlanders (SMN) en SchuldHulpMaatje - willen door samenwerking op lokaal niveau te stimuleren de schuldenproblematiek in Nederland verkleinen. Door deze samenwerking kunnen mensen met schulden lokaal sneller worden gevonden en doorgeleid naar de juiste hulp zodat zij eerder, beter en duurzaam geholpen kunnen worden.



Een belangrijk doel van de AVS is de kwaliteit van de dienstverlening van vrijwilligers uit te dragen. Om dit te bereiken is een gedragscodenormering ontwikkeld. Hiermee wordt een minimale kwaliteit van zowel de aangesloten vrijwilligers als organisaties gegarandeerd en daarmee is dit een sterk middel in gesprekken met derden/externe ketenpartners. De Alliantie wordt gevormd door een diversiteit aan organisaties die op verschillende manieren en momenten ondersteuning bieden op het thema schuldhulp, hierdoor kan de toepassing van dit document in de praktijk verschillen per organisatie. Om die reden is gekozen voor een basiskwaliteitskader waaraan alle partners zich conformeren. Dit kader is opgezet als een set minimale eisen op basis waarvan de partners (desgewenst met eigen aanvullingen) kunnen vormgeven aan hun organisatiedoel, met oog voor hun eigen identiteit, normen en waarden. De gedragscodenormering biedt, samen met de bijbehorende bijlagen, de zekerheid dat alliantiepartners en hun vrijwilligers werken volgens één bepaalde standaard.

## Uitgangpunten Gedragscodenormering en bijbehorende bijlagen

- **Bij de hulpverleningstrajecten staat de hulpvrager centraal.** De hulpverlening dient te worden afgestemd op de vraag en behoeften van de hulpvrager.

- **Vrijwilligers zijn zich bewust van hun taken en de afbakening van hun rol in het hulpverleningstraject.** AVS heeft voor de verschillende typen vrijwilliger profielen beschikbaar (bijlage Functieprofielen). Hier wordt beschreven in welke fase van het hulpverleningstraject de

- vrijwilliger actief is en wat zijn/haar taken hierin zijn.

- **De Algemene Verordening Gegevensbescherming is bekend en wordt door alle vrijwilligers nageleefd.** De AVG is een vast onderdeel in de verplichte (basis)trainingen die door de alliantiepartners worden aangeboden.

- **Er wordt door alle vrijwilligers op lokaal niveau een overeenkomst met een partnerorganisatie ondertekend.** Een privacyverklaring en een gedragscode maken onderdeel uit van deze overeenkomst. Lokale afdelingen/organisaties kunnen hier hun eigen gedragscode en privacyverklaring voor gebruiken, mits deze voldoet aan de minimale eisen die in de gedragscodenormering en de bijbehorende bijlagen (bijlage Gedragscode en bijlage Privacyverklaring) worden geformuleerd.

- **Vrijwilligers zijn goed opgeleid en kunnen voor hun deskundigheidsbevordering gebruik maken van het opleidingsaanbod van hun organisatie en dat van AVS.** AVS heeft een opleidingsoverzicht (bijlage Opleidingsoverzicht) beschikbaar dat gebruik kan worden. Hierop is op overzichtelijke wijze weergegeven wat iedere alliantiepartner aan opleidingen/trainingen te bieden heeft. Ook worden er via de AVS-Kennisbank diverse trainingen beschikbaar gesteld.

- **Er is op lokaal niveau een klachtenprocedure waar zowel de vrijwilliger als de hulpvrager gebruik van kan maken.** Lokale afdelingen/organisaties kunnen gebruik maken van een eigen klachtenregeling.






**Deze vier pijlen bepalen samen de kwaliteit van de vrijwilligers**

Bij de Gedragscodenormering horen de volgende documenten:
- Bijlage Gedragscode
- Bijlage Privacyverklaring van de vrijwilliger
- Bijlage Functieprofielen
- Bijlage Opleidingsoverzicht (separaat, alleen voor intern gebruik)

# Gedragscodenormering Alliantie Vrijwillige Schuldhulp

De gedragscodenormering AVS 2020 geeft een beschrijving van de minimale kwaliteitseisen die door de alliantiepartners worden gewaarborgd. In de normering wordt verwezen naar een aantal documenten die samen met deze gedragscodenormering het algemene kwaliteitskader van AVS vormen.

## Afdeling 1 De Alliantiepartner

Deze afdeling is gericht op de alliantiepartners die direct (eigen) vrijwilligers inzetten. Als er gesproken wordt over 'vrijwilliger' wordt hiermee bedoeld alle betrokkenen die zich, onder welke naam en in welke functie dan ook, vrijwillig inzetten bij een van de alliantiepartners.

1. Alliantiepartners zullen zich ten opzichte van elkaar, hun betaalde krachten, hun vrijwilligers, de hulpvragers en andere personen en/of organisaties met wie een professionele relatie wordt aangegaan aan de in Nederland geldende wet- en regelgeving houden.

2. Alliantiepartners geven inzicht in hun activiteiten door middel van een jaarverslag. Doel, werkwijze en resultaten van de organisatie zijn hierin duidelijk omschreven.

3. Er is bij de alliantiepartners aandacht voor grensoverschrijdend gedrag (zoals seksuele intimidatie, pesten, discriminatie en agressie). Hierbij kan gebruik worden gemaakt van protocollen of er kan een verantwoordelijke worden aangewezen die hier toezicht op houdt.

4. Alliantiepartners hebben op lokaal en/of landelijk niveau een klachtenregeling waarop zowel door de vrijwilliger als door de hulpvrager een beroep kan worden gedaan.

5. Alliantiepartners kunnen gebruik maken van de door AVS opgestelde profielen voor verschillende typen vrijwilligers (bijlage Functieprofielen) en stimuleren het gebruik hiervan.

6. Alliantiepartners dragen zorg voor de inzet van deskundige vrijwilligers. Ze bieden hiertoe trainingen aan passend bij hun profiel en zorgen voor een systeem van permanente educatie en of bijscholing/deskundigheidsbevordering. Zij maken hierbij gebruik van de profielen die door AVS zijn vastgesteld (bijlage Functieprofielen).

7. Alliantiepartners sluiten een schriftelijke overeenkomst met de vrijwilligers waarin of waarbij zowel een gedragscode (bijlage Gedragscode) als een privacy statement (bijlage Privacyverklaring) zijn opgenomen.

8. Alliantiepartners zijn verantwoordelijk voor de (aansprakelijkheids)verzekeringen van hun eigen werknemers en vrijwilligers.

## Afdeling 2 De vrijwilliger

Onder deze afdeling komen de rechten en plichten van de vrijwilliger aan de orde. Net als bij de vorige afdeling moet het begrip 'vrijwilliger' ruim worden opgevat. Dit omvat alle personen die zich vrijwillig voor een van de partnerorganisaties inzetten.

**9.** De vrijwilliger gaat bij zijn werkzaamheden uit van het belang van de hulpvrager, deze staat te allen tijde centraal.

**10.** De vrijwilliger zorgt voor een transparante werkwijze en koppelt deze terug aan de coördinator. Hierbij wordt de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in acht genomen.

**11.** Vrijwilligers kennen hun rol in verhouding tot andere betrokkenen (waaronder beroepskrachten). Hierbij kan door de alliantiepartners gebruik worden gemaakt van de door AVS opgestelde profielen (bijlage Functieprofielen) waarin onder meer de afbakening van de taken van vrijwilligers beschreven staan.

**12.** De vrijwilligers kunnen voor hun deskundigheidsbevordering gebruik maken van het opleidingsaanbod van hun eigen organisatie en van trainingen beschikbaar gesteld binnen de Alliantie (bijlage Opleidingsaanbod).

## Afdeling 3 Afsluiting



**13.** De gedragscodenormering is een set van minimale eisen waar alle alliantiepartners zich aan verbinden. Door ondertekening van dit document verplichten zij zich tot naleving hiervan.



# Bijlage 2

# Gedragscode

Een gedragscode is een document met richtlijnen voor de omgang tussen vrijwilligers en de hulpvragers. De gedragscode geeft aan waar de grenzen liggen in het contact. Een gedragscode is een formeel document dat ondertekend wordt door vrijwilligers en medewerkers. Een ondertekende gedragscode kan in geval van (seksueel) grensoverschrijdend gedrag helpen in een juridisch (strafrechtelijk of tuchtrechtelijk) traject. De gedragscode maakt onderdeel uit van de (bredere) kwaliteits- en erkenningsbegrippen zoals die namens AVS zijn gedefinieerd.

De volgende punten dienen in ieder geval in een gedragscode vermeld te staan:

- De vrijwilliger heeft respect voor de leefwijze van hulpvrager (en zijn/haar gezin) en draagt zorg voor een veilige sfeer
- De vrijwilliger respecteert de uitgangspunten van de organisatie waarvoor zij/hij werkzaam is.
- De vrijwilliger gaat zorgvuldig om met informatie van en over de hulpvrager
- De vrijwilliger accepteert geen (im)materiële vergoedingen die niet in verhouding zijn
- De vrijwilliger onthoudt zich van elke vorm van seksuele benadering en misbruik van de hulpvrager. Dit soort handelingen, contacten en relaties zijn onder geen beding geoorloofd.
- De vrijwilliger gaat akkoord met het aanvragen van een VOG
- Bij complexe situaties of signalering van gedrag dat niet in overeenstemming is met de gedragscode, neemt de vrijwilliger contact op met zijn/haar coördinator.

Een gedragscode dient gedateerd en ondertekend te zijn door zowel de vrijwilliger als een vertegenwoordiger van de betreffende vrijwilligersorganisatie.



# Bijlage 3

# Privacyverklaring van de vrijwilliger

Vrijwilligers die voor een van de partnerorganisaties van AVS aan het werk zijn, dienen een privacyverklaring te ondertekenen. Dit hoeft geen aparte verklaring te zijn, deze kan bijvoorbeeld worden opgenomen in de vrijwilligersovereenkomst.

## Een voorbeeld van een privacyverklaring is:

*"De vrijwilliger verklaart strikte geheimhouding te zullen bewaren aan derden ten aanzien van alle kennis van persoonlijke gegevens die tijdens zijn/haar werkzaamheden als vrijwilliger zijn verkregen. Dit geldt ook voor alles wat hem/haar als geheim is toevertrouwd of waarvan hij/zij het vertrouwelijk karakter moet begrijpen. De geheimhouding blijft van kracht na afloop van de overeenkomst."*



# Bijlage 4

# AVS-Functieprofielen

## 4A. Vrijwilliger Signaleren en (door)verwijzen*

Definitie: Signaleert hulpvragen bij mensen en verwijst desgewenst door.

### Taken

**Preventiefase**
- Contact leggen
- Signaleren problematiek bij mogelijke hulpvragen
- Luisteren
- Motiveren aanpakken probleem/neemt niet over
- (Door)verwijzen



**Kennen**
- Herkennen van problematiek
- Naar wie verwijs je door (intern en extern)
- Kennis van (lokale) sociale kaart
- AVG

**Kunnen**
- Open houding, op mensen kunnen afstappen
- Waardevrij en steunend in het contact, niet oordelen
- Omgaan met emoties hulpvragers
- Vertrouwensband creëren o.a. door erkennen van problematiek
- Luisteren
- Cultuursensitief werken/handelen

**Trainingen die voorhanden zijn:**
- Signaleren en Waarnemen (in overleg met Leger des Heils)
- Ambassadeurs bij schuldhulp (in overleg met IOT, Ocan en SMN)
- E-learnings Kennisbank AVS (openbaar)

*NB: De ambassadeurs van IOT, Ocan en SMN vallen onder dit type vrijwilliger. Zij richten zich op het organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten, toeleiden van hulpvragen naar partnerorganisaties en werven van vrijwilligers die binnen de partnerorganisaties werkzaam zullen zijn.

# 4B. Vrijwilliger Financiële inloop

Definitie: Biedt steun bij korte en incidentele hulpvragen, zoals het lezen en uitleggen van brieven/ formulieren, aanvragen van toeslagen, studiefinanciering, betalingsregelingen en uitkeringen.

## Taken

**Preventiefase**
- Contact leggen
- Signaleren problematiek bij mogelijke hulpvrager
- Luisteren
- Motiveren aanpakken probleem/neemt niet over
- (Door)verwijzen
- Situatie in kaart brengen hulpvraag
- Wijzen op voorzieningen/ vrijstellingen en hulp bij uitvoering hiervan
- Behandelen financiële en administratieve vragen

**Schuldhulpfase**
- Behandelen overzichtelijke vragen

**Nazorgfase**
- Behandelen overzichtelijke vragen

**Kennen**
- Herkennen van problematiek
- Naar wie verwijs je door (intern en extern)
- Kennis van (lokale) sociale kaart
- AVG
- Breed georiënteerde kennis doelgroep
- Weten hoe je de hulpvrager verder helpt met overzichtelijke financiële vraagstukken (incl. kennis van wet- en regelgeving)

**Kunnen**
- Open houding, op mensen kunnen afstappen
- Waardevrij en steunend in het contact, niet oordelen
- Omgaan met emoties hulpvragers
- Vertrouwensband creëren o.a. door erkennen van problematiek
- Luisteren
- Cultuursensitief werken/handelen
- Analyseren van overzichtelijke hulpvragen en deze oplossen dan wel doorverwijzen

**Trainingen die voorhanden zijn:**
- Signaleren en waarnemen, De winkel van Sinkel & de Wet van de Schulden (via Leger des Heils)
- Basistrainig thuisadministratie (via Humanitas) / Helpen met de thuisadministratie (via Nibud)
- E-learnings Kennisbank AVS (openbaar)

# 4C. Maatje

Definitie: Helpt de hulpvrager de thuisadministratie op orde te brengen richting financiële zelfredzaamheid en leidt toe naar schuldhulpverlening op initiatief van de hulpvrager.

## Taken

**Preventiefase**
- Contact leggen
- Signaleren problematiek
- Luisteren
- Motiveren aanpakken probleem/ neemt niet over
- Situatie in kaart brengen hulpvraag
- Wijzen op voorzieningen/ vrijstellingen en hulp bij uitvoering hiervan
- Budgetcoaching/ helpen bij op orde brengen administratie
- Helpen controleren toeslagen/beslag vrije voet
- Coaching t.a.v. gedagsverandering en omgaan met schulden/schuldeisers
- Helpen met het treffen van betalingsregelingen (indien geen sprake is van problematische schulden).
- Doorverwijzen schuldhulpverlening en/of derden

**Schuldhulpfase**
- Behandelen overzichtelijke vragen
- Steunend contact hulpvrager
- Hulpvrager ondersteunen in gesprek met beroepskracht
- Neemt niet over

**Nazorgfase**
- Behandelen overzichtelijke vragen
- Monitoren en checken

**Kennen**
- Herkennen van problematiek
- Naar wie verwijs je door (intern en extern)
- Kennis van (lokale) sociale kaart
- AVG
- Breed georiënteerde kennis doelgroep
- Weten hoe je de hulpvrager verder helpt met overzichtelijke financiële vraagstukken (incl. kennis van wet- en regelgeving)
- Eigen beeld over de hulpvrager
- Basiskennis administreren en budgetteren
- Kennis van wet- en regelgeving rondom schuldhulpverlening
- Weten wat beroepskrachten doen

**Kunnen**
- Open houding, op mensen kunnen afstappen
- Waardevrij en steunend in het contact, niet oordelen
- Omgaan met emoties hulpvragers
- Vertrouwensband creëren o.a. door erkennen van problematiek

- Luisteren
- Cultuursensitief werken/handelen
- Analyseren van (overzichtelijke) hulpvragen en deze oplossen dan wel doorverwijzen
- Begrip opbrengen voor hulpvrager en diens situatie/empathisch vermogen
- Grenzen bewaken richting hulpvrager en beroepskrachten
- Door gespreksvaardigheden kunnen werken aan gedragsverandering

**Trainingen die voorhanden zijn:**
- Basistraining, jaarlijkse hercertificering en themabijeenkomsten (via SchuldHulpMaatje)
- Basistraining thuisadministratie, Motivatie & Verandering, Bescherming van persoonsgegevens (via Humanitas)
- Signaleren en waarnemen, De winkel van Sinkel & de Wet van de Schulden (via Leger des Heils)
- Helpen met de thuisadministratie (via Nibud)
- E-learnings Kennisbank AVS (openbaar)

## 4D. Maatje+ Jongeren

Definitie: Helpt de jongere hulpvrager (minimaal 18 jaar) de thuisadministratie op orde te brengen richting financiële zelfredzaamheid en leidt toe naar schuldhulpverlening op initiatief van de hulpvrager.

### Taken

**Preventiefase**
- Contact leggen
- Signaleren problematiek
- Luisteren
- Motiveren aanpakken probleem/neemt niet over
- Wijzen op voorzieningen/vrijstellingen en hulp bij uitvoering hiervan
- Situatie in kaart brengen hulpvraag
- Wijzen op voorzieningen/vrijstellingen en hulp bij uitvoering hiervan
- Helpen bij op orde brengen administratie
- Helpen controleren toeslagen/beslag vrije voet
- Coaching t.a.v. gedagsverandering en omgaan met schulden/schuldeisers
- Helpen met het treffen van betalingsregelingen (indien geen sprake is van problematische schulden).
- Doorverwijzen schuldhulpverlening en/of derden

**Schuldhulpfase**
- Behandelen overzichtelijke vragen
- Steunend contact jongere
- Jongere ondersteunen in gesprek met beroepskracht
- Neemt niet over

**Nazorgfase**
- Behandelen overzichtelijke vragen
- Monitoren en checken

**Kennen**

- Herkennen van problematiek
- Naar wie verwijs je door (intern en extern)
- Kennis van (lokale) sociale kaart
- AVG
- Breed georiënteerde kennis doelgroep
- Weten hoe je de hulpvrager verder helpt met overzichtelijke financiële vraagstukken (incl. kennis van wet- en regelgeving)
- Eigen beeld over de hulpvrager
- Basiskennis administreren en budgetteren
- Kennis van wet- en regelgeving rondom schuldhulpverlening
- Weten wat beroepskrachten doen
- Het brein: hoe denken jongeren en hoe kun je ze begrijpen

**Kunnen**

- Open houding, op mensen kunnen afstappen
- Waardevrije en steunend in het contact, niet oordelen
- Omgaan met emoties hulpvragers
- Vertrouwensband creëren o.a. door erkennen van problematiek
- Luisteren
- Cultuursensitief werken/handelen
- Analyseren van overzichtelijke hulpvragen en deze oplossen dan wel doorverwijzen
- Begrip opbrengen voor hulpvrager en diens situatie/empathisch vermogen
- Grenzen bewaken richting hulpvrager en beroepskrachten
- Door gespreksvaardigheden kunnen werken aan gedragsverandering
- Omgaan (online) communicatiekanalen/sociale media
- Bespreekbaar maken van risicovolle onderwerpen voor jongeren
- Aansluiten bij belevingswereld jongeren
- Gespreksvoering en omgang afstemmen op jongeren

**Trainingen die voorhanden zijn:**

- Specialisatie jong (via SchuldHulpMaatje)
- Module Get-a-Grip (via Humanitas)
- E-learnings Kennisbank AVS (openbaar)

# 4E. Coördinator

Definitie: Zorgt voor werving, begeleiding en ondersteuning van vrijwilligers en verbindt de hulpvrager met een vrijwilliger. Ook onderhoudt een coördinator de interne relaties en de contacten met samenwerkende partners.

## Taken

- Werving, selectie intake van vrijwilligers en voeren van (exit)gesprekken
- Intake van hulpvragers en verbindt deze aan de juiste vrijwilliger
- Registreren en begeleiden van gekoppelde vrijwilligers en hulpvragers
- Begeleiden van vrijwilligers als individu en als groep
- Monitoren gehele traject van hulpvraag tot beëindigen koppeling
- Grenzen bewaken van ondersteuning door vrijwilligers
- Training en intervisie vrijwilligers mogelijk maken
- Rapporteren aan interne organisatie

**Kennen**

- Problematiek hulpvragers
- Kennis van plaatselijke sociale kaart
- Basisprincipes van financiële zelfredzaamheid en administratie
- AVG

**Kunnen**

- Proactieve houding aannemen
- Goede (externe) communicatieve en administratieve vaardigheden
- Grenzen bewaken
- Feedback geven en ontvangen
- Luisterend oor voor zowel vrijwilliger als hulpvrager
- Cultuursensitief werken/handelen
- Zelfstandig en in teamverband werken
- Coachen en ondersteunen van vrijwilligers
- Netwerken/relatiebeheer
- Projectmatig werken

# 4F. Coördinator Maatje+ zzp'ers

Definitie: Zorgt voor werving, begeleiding en ondersteuning van zzp-Maatjes en verbindt de hulpvrager met een vrijwilliger. Ook onderhoudt een coördinator de interne relaties en de contacten met samenwerkende partners.

## Taken

- Werving, selectie intake van vrijwilligers en voeren van(exit)gesprekken
- Intake van hulpvragers en verbindt deze aan de juiste vrijwilliger
- Registreren en begeleiden van gekoppelde vrijwilligers en hulpvragers
- Begeleiden van vrijwilligers als individu en als groep
- Monitoren gehele traject van hulpvraag tot beëindigen koppeling
- Grenzen bewaken van ondersteuning doorvrijwilligers
- Training en intervisie vrijwilligers mogelijk maken
- Rapporteren aan interne organisatie

**Kennen**

- Problematiek hulpvragers
- Kennis van plaatselijke sociale kaart
- Basisprincipes van financiële zelfredzaamheid en administratie
- AVG
- Grondbeginselen van (1-persoons)ondernemerschap, incl. rechten en plichten
- Basiskennis bedrijfsadministratie, o.a. jaarrekening (V&W rekening/Balans), belasting, BTW
- Kennis van wet- en regelgeving rondom schuldhulpverlening voor ondernemers (o.a. Wgs, BBZ, Fw)
- Kennis van de werkwijze van beroepskrachten rondom schuldhulpverlening voor ondernemers, o.a. toelatingscriteria
- Onderscheid maken en de relatie herkennen tussen privé en zakelijk (o.a. financiële administratie)
- Kennis van de lokale/regionale sociale kaart voor ondernemers (m.n. zzp'ers)

**Kunnen**

- Proactieve houding aannemen
- Goede (externe) communicatieve en administratieve vaardigheden
- Grenzen bewaken
- Feedback geven en ontvangen
- Luisterend oor voor zowel vrijwilliger als hulpvrager
- Cultuursensitiefwerken/handelen
- Zelfstandig en in teamverband werken
- Coachen en ondersteunen van vrijwilligers
- Netwerken/relatiebeheer
- Projectmatig werken
- Affiniteit met bedrijfsadministratie en ondernemen, in het bijzonder zzp'ers
- Inlevingsvermogen in en aansluiten op de context van zzp'ers
- Fungeren als klankbord, doorverwijzer
- Opbouwen en in stand houden van netwerkrelaties met de gemeentelijke hulpverlening voor ondernemers en met andere lokale/regionale organisaties die een hulp bieden aan ondernemers

# 4G. Maatje+ zzp'ers

## Taken

**Preventiefase**
- Contact leggen
- Signaleren problematiek
- Luisteren
- Motiveren aanpakken probleem/neemt niet over
- Situatie in kaart brengen hulpvraag
- Wijzen op voorzieningen/vrijstellingen en hulp bij uitvoering hiervan
- Helpen bij op orde brengen administratie
- Helpen controleren toeslagen/beslag vrije voet
- Coaching t.a.v. gedagsverandering en omgaan met schulden/schuldeisers
- Helpen met het treffen van betalingsregelingen (indien geen sprake is van problematische schulden)
- Doorverwijzen schuldhulpverlening en/of derden
- Hulpvrager ondersteunen in gesprek met beroepskracht

**Schuldhulpfase**
- Behandelen overzichtelijke vragen
- Steunend contact hulpvrager
- Hulpvrager ondersteunen in gesprek met beroepskracht
- Neemt niet over



**Nazorgfase**
- Behandelen overzichtelijke vragen
- Monitoren en checken

**Kennen**
- Herkennen van problematiek
- Naar wie verwijs je door (intern en extern)
- Kennis van (lokale) sociale kaart
- AVG
- Breed georiënteerde kennis doelgroep
- Weten hoe je de hulpvrager verder helpt met overzichtelijke financiële vraagstukken (incl. kennis van wet en regelgeving)
- Eigen beeld over de hulpvrager
- Basiskennis administreren en budgetteren
- Kennis van wet en regelgeving rondom schuldhulpverlening
- Weten wat beroepskrachten doen
- Onderscheid maken en de relatie herkennen tussen privé en zakelijk (o.a. financiële administratie)
- Grondbeginselen van (1-persoons)ondernemerschap, incl. rechten en plichten
- Basiskennis bedrijfsadministratie, o.a. jaarrekening (V&W rekening/Balans), belasting, BTW
- Kennis van wet- en regelgeving rondom schuldhulpverlening voor ondernemers (o.a. Wgs, BBZ, Fw)
- Kennis van de werkwijze van beroepskrachten rondom schuldhulpverlening voor ondernemers, o.a. toelatingscriteria
- Kennis van de lokale/regionale sociale kaart voor zzp'ers

**Kunnen**

- Open houding, op mensen kunnen afstappen
- Waardevrij en steunend in het contact, niet oordelen
- Omgaan met emoties hulpvragers
- Vertrouwensband creëren o.a. door erkennen van problematiek
- Luisteren
- Cultuursensitief werken/handelen
- Analyseren van (overzichtelijke) hulpvragen en deze oplossen dan wel doorverwijzen
- Begrip opbrengen voor hulpvrager en diens situatie/empathisch vermogen
- Grenzen bewaken richting hulpvrager en beroepskrachten
- Door gespreksvaardigheden kunnen werken aan gedragsverandering
- Affiniteit met bedrijfsadministratie en ondernemen, in het bijzonder zzp'ers
- Inlevingsvermogen in en aansluiten op de context van zzp'ers
- Niet op de stoel van de ondernemer gaan zitten, geen dingen zelf gaan regelen
- Fungeren als klankbord, doorverwijzer
- Samenwerken, met hulpvrager, maar ook met de coördinator



# Bijlage 5

# Samenwerkingsmodellen

Er zijn drie niveaus van samenwerkingsmodellen ontwikkeld, waarmee een steeds verdergaande mate van samenwerking wordt ondersteund:

- intentieverklaring samenwerking
- convenant samenwerking
- samenwerkingsovereenkomst

Deze modellen worden verstrekt en ondersteund door AVS-partners.
Meer weten? Neem contact op via: info@stichtingavs.nl

## 5A. Intentieverklaring samenwerking

### Samenwerking Alliantie van organisaties vrijwillige schuldhulpverlening en schuldenpreventie



De hierna genoemde lokaal kwartiermakers vormen een werkgroep en met hun ondertekening van dit document spreken ze de intentie uit om samen:

- te onderzoeken of de organisaties .....een samenwerkingsverband kunnen gaan starten in gemeente .....

**Waarbij de lokaal kwartiermakers zich inspannen om:**

- de werkgroep uit te breiden met mensen van goede wil en de vrijwilligersorganisaties die zij mogen vertegenwoordigen;
- de organisaties te ondersteunen gedurende het opstartproces en de realisatie van een convenant (model AVS, Convenant Samenwerking);
- en ze te voorzien van het nodige AVS-samenwerkingsinformatiemateriaal en promotiemateriaal.

**En waarbij de gehele werkgroep zich inspant om:**

- met elkaar te onderzoeken of de vrijwilligersorganisaties een samenwerkingsverband willen en kunnen starten;
- te onderzoeken of dit samenwerkingsverband verder vorm te geven is met behulp van het convenant (model AVS, Convenant Samenwerking);
- te stimuleren om het collectief samenwerkingsverband bij de burgerlijke gemeente onder de aandacht te brengen (de gemeente wordt bezocht met de werkgroep partners);
- waar mogelijk (in stappen) het aantal organisaties uit te breiden tot een zo breed mogelijke gedragen coalitie.

Specimen

# Ondertekening

Datum .....
Plaats .....

.....

**Werkgroeplid namens organisatie**
Voor- en achternaam .....
Naam organisatie .....

Handtekening .....

.....

**Werkgroeplid namens organisatie**
Voor- en achternaam .....
Naam organisatie .....

Handtekening .....

.....

**Werkgroeplid namens organisatie**
Voor- en achternaam .....
Naam organisatie .....

Handtekening .....

.....

**Werkgroeplid namens organisatie**
Voor- en achternaam .....
Naam organisatie .....

Handtekening .....

.....

**Werkgroeplid namens organisatie**
Voor- en achternaam .....
Naam organisatie .....

Handtekening .....

.....

Specimen

# 5B. Convenant Samenwerking

## Convenant Lokale Alliantie van organisaties vrijwillige schuldhulpverlening
***De volledige tekst is op te vragen bij AVS.***

## Samenvatting

In de gemeente [plaatsnaam] zijn meerdere organisaties actief die met inzet van vrijwilligers mensen ondersteunen bij hun administratie, financiën en/of schulden. Zij werken samen om goede en breed beschikbare dienstverlening te realiseren en daarbij aanvullend en ondersteunend te zijn aan de beroepskrachten van de dienst Werk & Inkomen, Sociale Dienst, Sociaal wijkteams en andere partijen in de keten.

## De volgende vrijwilligersorganisaties werken samen:

- Humanitas
- IOT
- LSTA
- Leger des Heils
- Ocan
- SMN
- SchuldHulpMaatje



## Doelstellingen van de samenwerking

- We willen bereiken dat meer inwoners met (dreigende) schulden in [plaatsnaam e.o.] beter en vroegtijdig geholpen kunnen worden, samen met de gemeente en lokale ketenpartners.

- De organisaties dragen bij aan de Actieagenda / het programma 'Armoede en Schulden' / [of de betreffende lokale naam] binnen de gemeente [plaatsnaam] door actief te participeren in (werk) bijeenkomsten en mee te doen aan de activiteiten die daaruit voortvloeien.

- De organisaties willen effectief samenwerken door hun activiteiten en werkwijzen op elkaar af te stemmen; op het gebied van preventie, educatie, signalering, toeleiding, hulp bij schulden, nazorg.

- De organisaties werken in gezamenlijkheid aan deskundigheid van hun vrijwilligers door samenwerking en afstemming rond trainingen, begeleiding en andere vormen van deskundigheidsbevordering.

- De organisatie stemmen gezamenlijk de profilering van hun werkzaamheden af naar gemeente, ketenpartners en burgers.

Specimen

## Uitgangspunten

- We zijn transparant naar elkaar. Over activiteiten, over externe relaties, over kansen, over bedreigingen, over waarden.
- We expliciteren tegengestelde opvattingen en zoeken gezamenlijk manieren om hiermee om te gaan. De organisaties zijn aanvullend, kunnen elkaar versterken, maar blijven vanuit overtuigingen individueel en uniek.
- We dragen zorg voor de borging van onze lokale samenwerking binnen de achterbannen van onze eigen organisaties.
- We hebben een constructieve relatie met de gemeente. Iedere organisatie heeft en behoudt een individuele subsidierelatie met de gemeente. Zowel de relaties met de beleidsafdelingen ..... als met de uitvoerende instanties van de schulddienstverlening. De vrijwilligers zijn aanvullend op de uitvoerende instanties van de schulddienstverlening.

Specimen

# 5C. Samenwerkingsovereenkomst lokale samenwerking

## Inleiding verbonden aan de overeenkomst
***De volledige tekst is op te vragen bij AVS.***

[naam samenwerking] is een samenwerkingsverband tussen [namen organisaties]. De Gemeente [plaatsnaam] is als financier ook nauw betrokken, onder andere als deelnemend lid in de werkgroep .....

Deze samenwerking is aangegaan om de inwoners van de gemeente [plaatsnaam] te ondersteunen bij financiële vraagstukken/thuisadministratie om zodoende preventief (verergering van) een situatie van de inwoner (zoals problematische schulden) te voorkomen dan wel te verbeteren. Binnen de samenwerking wordt de toegang tot gemeentelijke voorzieningen en intake sociale dienstverlening (schulddienstverlening) versneld en vergroot. Daarnaast biedt de samenwerking voor de deelnemende partijen de uitgelezen mogelijkheid de dienstverlening van de beroepskrachten en vrijwilligers te optimaliseren. Dit door een kwalitatief goede vormgeving van processen en het onderling delen van expertise en menskracht.

Partners hebben een constructieve relatie met de gemeente. Iedere organisatie heeft en behoudt een individuele subsidierelatie met de gemeente. De subsidieaanvragen worden als collectief samenwerkingsverband met jaarplan en individuele begroting ingediend. Door gemeente [plaatsnaam] worden hulpmiddelen zoals, opleiding, coördinatie, samenwerkingssoftware en inlooppunt(en) en (digitaal ondersteund) meldpunt voor hulp en advies gefaciliteerd. Belangrijk is te realiseren dat [naam samenwerking] een samenwerkingsverband is tussen een aantal organisaties, die allemaal met een organisatie onderdeel binnen en een deel buiten de onderlinge samenwerking kunnen hebben. Dit vraagt om afstemming en zorgvuldigheid ten aanzien van communicatie vanuit het samenwerkingsverband en/of eigen organisatie.

Elke organisatie heeft zijn eigen sterke punten en expertises. Kwaliteiten die binnen de samenwerking aanvullend zijn. Uiteindelijk betekent dit dat de burger beter kan worden bediend. Het doel bij de samenwerking is om synergie te zoeken tussen de partijen en om optimaal gebruik te maken van elkaars dienstverlening om te komen tot de hoogst mogelijke aanbod voor burgers in [plaatsnaam] met geldzorgen en/of schulden. In deze samenwerkingsovereenkomst wordt beschreven hoe de samenwerking tussen de partijen wordt ingevuld, wat hierin uitgangspunten en afspraken zijn en welke rol eenieder heeft.

Specimen



# Bijlage 6

# Bekostigingsmodellen

Let op: in de voorbeelden maken we gebruik van fictieve kengetallen die niet zijn geïndexeerd.

## 6A. Onkosten-financieringsmodel vrijwilligers (zonder coördinatie)

Vrijwilligersorganisatie: .....
Lid van landelijke vrijwilligersorganisatie tevens AVS-lid: Ja/nee
Kwaliteitsborging AVS-norm in organisatie: Ja/nee
Samenwerkende beroepsorganisatie schuldhulp: .....

Naam / paraaf wethouder: .....
Naam / paraaf ambtenaar: .....



## Uitgangspunten:

| Aantal | Jaar 1* | Uren gemiddeld per jaar |
|---|---|---|
| 15 | Bestaande vrijwilligers in de schuldhulp/maatjes | 188 |
| 5 | Nieuwe vrijwilligers in de schuldhulp/maatjes | 188 |
| 3 | Aantal dagen basistraining | |
| 3 | Vrijwillige coördinatoren | 376 |
| 0 | Betaalde coördinatoren 1 FTE / 40 vrijwilligers | 1620 |
| 5 | Vrijwillig bestuurders | 188 |
| 20 | M2 kantoor | |

## Uitgangspunten - voorbeeld onkostenbedragen:

| Nummer | Onkostenpost voor: | Bedragen in € |
|---|---|---|
| **1** | Aansluitingskosten | PM** |
| **2** | ***Kosten voor toerusting per vrijwilliger | |
| a | Toerusting update bestaande vrijwilligers per jaar | 255 |
| b | Toerusting nieuwe vrijwilligers per opleidingsdag | 210 |

| | | |
|---|---|---|
| **3** | Software (AVG-proof) per maand: | |
| a | Per coördinator | 75 |
| b | Per vrijwilliger | 10 |
| **4** | Facilitaire kosten ICT huisvesting: telefoon huur/m2 | 125 |
| **5** | Individuele reiskosten vergoeding vrijwilligers | 0 |
| **6** | Coördinatie kosten per FTE | |
| a | (On)kosten vrijwillige coördinatoren | 1.700 |
| b | Kosten betaalde coördinatoren | 65.000 |
| **7** | Lidmaatschap eigen kennisnetwerk vrijwilligersorganisatie | 3.300 |

* Alleen jaar 1 is getoond in het voorbeeld, bij meerjaren afspraak wordt voor meerdere jaren kolommen ingevuld.

** Aansluiten van een gemeente in een landelijk netwerk: kostendeclaratie is veelal maatwerk en gebeurt in afstemming met de betreffende landelijke organisatie.

*** Uitsluitend wanneer toerusting door erkende toerustende partijen.

## Streefresultaat

(LET OP inspanningsplicht, geen resultaatplicht)

**40** hulpvragers gecoacht
**0** hulpvragers geholpen met thuisadministratie
**5828** uren besteed door vrijwilligers
**€4,06** Euro per uur totaal onkosten



## Voorbeeld begroting voor subsidieaanvraag bij gemeente:

| Nummer | Onkostenpost voor: | Jaar 1* |
|---|---|---|
| **1** | Aansluitingskosten | NVT |
| **2** | ***Kosten voor toerusting per vrijwilliger | |
| a | Toerusting update bestaande vrijwilligers per jaar | € 5.865 |
| b | Toerusting nieuwe vrijwilligers (3 dagen/nieuwe vrijwilliger) | € 3.150 |
| **3** | ICT & Software (AVG-proof) | € 3.360 |
| **4** | Facilitaire kosten huisvesting telefoon | € 2.500 |
| **5** | Individuele reiskosten e.a. vergoeding vrijwilligers | € 370 |
| **6** | Coördinatie kosten | |
| a | Vergoeding vrijwillige coördinatoren | € 5.100 |
| b | Betaalde coördinator | € 0 |
| **7** | Lidmaatschap eigen kennisnetwerk vrijwilligersorganisatie | € 3.300 |
| | **TOTAAL** | € 23.645 |

# 6B. Onkosten-financieringsmodel vrijwilligers (met coördinatie)

Vrijwilligersorganisatie: .....
Lid van landelijke vrijwilligersorganisatie tevens AVS-lid: Ja/nee
Kwaliteitsborging AVS-norm in organisatie: Ja/nee
Samenwerkende beroepsorganisatie schuldhulp: .....

Naam / paraaf wethouder: .....
Naam / paraaf ambtenaar: .....

## Uitgangspunten

| Aantal | Jaar 1* | Uren gemiddeld per jaar |
|---|---|---|
| 100 | Bestaande vrijwilligers in de schuldhulp/maatjes | 188 |
| 15 | Nieuwe vrijwilligers in de schuldhulp/maatjes | 188 |
| 3 | Aantal dagen basistraining | |
| 5 | Vrijwillige coördinatoren | 376 |
| 1 | Betaalde coördinatoren 1 FTE / 40 vrijwilligers | 1620 |
| 5 | Vrijwillig bestuurders | 188 |
| 20 | M2 kantoor | |



## Uitgangspunten - voorbeeld onkostenbedragen

| Nummer | Onkostenpost voor: | Bedragen in € |
|---|---|---|
| **1** | Aansluitingskosten | PM** |
| **2** | ***Kosten voor toerusting per vrijwilliger | |
| a | Toerusting update bestaande vrijwilligers per jaar | 255 |
| b | Toerusting nieuwe vrijwilligers per opleidingsdag | 210 |
| **3** | Software (AVG-proof) per maand: | 10 |
| a | Per coördinator | 75 |
| b | Per vrijwilliger | 10 |
| **4** | Facilitaire kosten ICT: huisvesting telefoon huur/m2 | 125 |
| **5** | Individuele reiskosten vergoeding vrijwilligers | 0 |
| **6** | Coördinatie kosten per FTE | |
| a | (On)kosten vrijwillige coördinatoren | 1.700 |
| b | Kosten betaalde coördinatoren | 65.000 |
| **7** | Lidmaatschap eigen kennisnetwerk landelijk vrijwilligersorganisatie | 3.300 |

* Alleen jaar 1 is getoond in het voorbeeld, bij meerjaren afspraak worden voor meerdere jaren kolommen ingevuld.

** Aansluiten van een gemeente in een landelijk netwerk: kostendeclaratie is veelal maatwerk en gebeurt in afstemming met de betreffende landelijke organisatie.
*** Uitsluitend wanneer toerusting door erkende toerustende partijen.

## Streefresultaat

(LET OP inspanningsplicht, geen resultaatplicht)

**230** hulpvragers gecoacht (gemiddeld 2 per vrijwilliger per jaar)
**0** hulpvragers geholpen met thuisadministratie
**24.440** uren besteed door vrijwilligers
**€5,54** Euro per uur totaal onkosten

## Voorbeeld begroting voor subsidieaanvraag bij gemeente

Let op: in de voorbeelden maken we gebruik van fictieve kengetallen die niet zijn geïndexeerd.

| Nummer | Onkostenpost voor: | Jaar 1* |
|---|---|---|
| **1** | Aansluitingskosten | NVT |
| **2** | ***Kosten voor toerusting per vrijwilliger | |
| a | Toerusting update bestaande vrijwilligers per jaar (incl. betaalde coördinator) | € 28.305 |
| b | Toerusting nieuwe vrijwilligers (3 dagen/nieuwe vrijwilliger) | € 9.450 |
| **3** | ICT & Software (AVG-proof) | € 15.900 |
| **4** | Facilitaire kosten huisvesting telefoon | € 2.500 |
| **5** | Individuele reiskosten e.a. vergoeding vrijwilligers | € 2.400 |
| **6** | Coördinatie kosten | |
| a | Vergoeding vrijwillige coördinatoren | € 8.500 |
| b | Betaalde coördinator | € 65.000 |
| **7** | Lidmaatschap eigen kennisnetwerk vrijwilligersorganisatie | € 3.300 |
| | **TOTAAL** | € 135.355 |