

## Bijlage 1 Nederlandse Schuldhulproute

De basis onder de Nederlandse Schuldhulproute (NSR) is een brede samenwerking van verschillende soorten organisaties en netwerken zowel nationaal als lokaal: hulporganisaties, kennisinstututen, bedrijven (landelijk opererend), gemeenten en lokale netwerken. Samen vormt dit één groot netwerk. Gedachte achter deze vorm van samenwerking is dat Nederlanders die hulp nodig hebben bij hun geldzaken eerder in beeld komen en sneller op de juiste plek voor hulp terecht komen.

De NSR biedt voor verschillende doelgroepen passende kanalen en mogelijkheden om informatie over en concrete mogelijkheden voor het voorkomen en oplossen van financiële problemen te vinden. Om inwoners te stimuleren gebruik te maken van de route die NSR biedt, verwijzen aangesloten bedrijven hun klanten door en wordt door NSR data-analyse en marketingcampagnes ingezet. De NSR werkt samen met SchuldenLabNL om impact op landelijk niveau te meten en effectiviteit van aangesloten interventies te borgen.

### Kanalen

Volwassenen kunnen terecht op [www.geldfit.nl](http://www.geldfit.nl) of bellen met 0800-8115.

Voor jongeren is [www.moneyfit.nl](http://www.moneyfit.nl) ontwikkeld.

Ondernemers kunnen via [www.geldfitzakelijk.nl](http://www.geldfitzakelijk.nl) informatie en hulp zoeken.

Daarnaast is het voor deelnemende bedrijven mogelijk om via de inlogomgeving van Geldfit direct een klant direct aan te melden bij de schuldhulporganisatie in zijn of haar woonplaats.

En via Geldfit lokaal kunnen mensen terecht bij lokale spreekuren georganiseerd door meerdere lokale partners.

### Hulpaanbod

Het hulpaanbod bestaat uit 4 categorieën, de zogenoemde **afslagen**:

#### Afslag 1

Mensen met geen tot lichte geldzorgen krijgen suggesties voor **zelfhulp** met tips en tools zoals bijvoorbeeld relevante websites of het aangaan van een betalingsregeling met bank of verzekering

#### Afslag 2

biedt mogelijkheden voor, wanneer gewenst anonieme, begeleiding en tips bij je geldzaken van **een digitale vrijwilliger** van bijvoorbeeld fikKs; deze afslag is gericht op de groep met mensen met beginnende problemen die met een beetje hulp nog opgelost kunnen worden.

#### Afslag 3

Als mensen er zelf niet uitkomen, worden ze in contact gebracht met een **vrijwilliger** in de eigen woonplaats. Deze afslag is gericht op de groep mensen waarbij inmiddels sprake is van schulden en die daar hulp bij nodig hebben

#### Afslag 4

Mensen met grote schuldzorgen worden direct naar het juiste **loket in de wijk of gemeente** geleid; deze afslag is gericht op de groep mensen waarbij sprake is van problematische schulden.

## **Vinden:** Postcodedata met risiconiveaus en samenwerking met bedrijven

Deelnemende gemeente ontvangt twee keer per jaar een postcodetabel met daarin opgenomen alle postcodes in deelnemende gemeente, aangevuld met een klassering in risiconiveau 1 – 10. Deze klassering geeft weer hoe groot de kans op betalingsachterstanden per postcode is (vier cijfers, twee letters). De tabel wordt aangevuld met een wijkkaart van deelnemende gemeente. De wijkkaart maakt visueel inzichtelijk welke wijken een hoog risico laten zien.

Daarnaast krijgt deelnemende gemeente toegang tot een publiek privaat netwerk. Daarbinnen wordt onder andere samengewerkt met bedrijven die klanten doorverwijzen waarbij beginnende financiële problemen vermoed worden.

## **Bereiken:** Crossmediale communicatie en geldfit.nl

NSR richt zich op een diverse groep mensen waarbij of nog geen sprake hoeft te zijn van ernstige financiële problemen of waarbij al wel sprake is van schulden maar ook schaamte voor of onwetendheid over hoe hulp te vragen. NSR zet hierbij een cross mediale benadering in waardoor mensen op een laagdrempelige wijze geactiveerd worden om hulp te zoeken. Door de uitkomsten van de data-analyse te combineren met marketingprofielen is het mogelijk om groepen inwoners meerdere malen op verschillende wijze heel gericht te benaderen, zowel geografisch als op interesses. Daarnaast verwijzen een groot aantal bedrijven klanten waarbij financiële problemen vermoed worden door. In de communicatie naar de doelgroep is een call to action verwerkt, namelijk naar een van de kanalen van NSR te gaan. Via deze kanalen worden inwoners gestimuleerd tot het nemen van actie.

In overleg met deelnemende gemeente wordt bepaald hoe en in welk volume profiel gerichte communicatie wordt ingezet.

## **Hulp:** gemeente pagina en samenwerking ketenpartners

De websites [www.geldfit.nl](http://www.geldfit.nl), [www.geldfitzakelijk.nl](http://www.geldfitzakelijk.nl) en [www.moneyfit.nl](http://www.moneyfit.nl) hebben een zogenaamde 'portalfunctie'. Dit houdt in dat deze websites gebruikt worden om mensen te bereiken, te informeren en door te verwijzen. Op deze websites ontvangen bezoekers aan de hand van een aantal vragen tips, tools en hulp op maat. Bezoekers hebben ook de mogelijkheid direct antwoord te krijgen op hun vragen via WhatsApp en een chatfunctie.

De pagina waarop mensen doorverwezen worden naar hulp en waar zij zich ook direct aan kunnen melden is ingericht op basis van de situatie in uw gemeente en uw wensen. Voordat NSR geïmplementeerd kan worden is het noodzakelijk dat er een schuldhulpketen bestaat en dat er een vrijwilligersnetwerk beschikbaar is voor hulp bij financiën. Het NSR team gaat samen met de gemeente, de schuldhulpketen en het vrijwilligersnetwerk in gesprek om te bepalen wat de snelste route naar hulp is.

## **Dashboard**

Deelnemende gemeenten kunnen aan de hand van een eigen dashboard in een afgeschermd omgeving de resultaten van de samenwerking met NSR volgen. Het dashboard laat onder andere het totaal aantal bereikte inwoners en doorverwijzingen naar hulp zien.