

A close-up photograph of an elderly person's hands, with visible wrinkles, counting several coins. The hands are positioned in the center-right of the frame. A semi-transparent white diagonal band runs from the top-left towards the bottom-right, partially covering the hands and the text. The text 'Andersson Elffers Felix' is written in a dark blue, sans-serif font on the left side of this band. The title 'Wat werkt in de dienstverlening voor mensen met geldzorgen?' is written in white, sans-serif font on a dark blue rectangular background in the bottom-right corner. Below the title, the subtitle 'Onderzoek naar laagdrempelige financiële dienstverlening' is written in a smaller, italicized white font. The date '7-5-2025' is located in the bottom-right corner of the slide.

Andersson Elffers Felix

Wat werkt in de
dienstverlening voor mensen
met geldzorgen?

Onderzoek naar laagdrempelige financiële dienstverlening

7-5-2025

Introductie op dit praktijkgerichte onderzoek

Dit onderzoek richt zich op dienstverlening voor mensen met geldzorgen

Mensen met geldzorgen weten niet altijd waar ze terecht kunnen voor ondersteuning. Daardoor duurt het soms te lang voordat ze hulp vragen. Zo ontstaat de situatie dat geldzorgen veranderen in geldproblemen en soms ook in schulden. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) wenst inzicht in wat dienstverlening voor mensen met geldzorgen laagdrempelig maakt, wat behoeften zijn van mensen met geldzorgen én wat werkzame elementen zijn van financiële inlooppunten. Onderzoeks- en adviesbureau AEF is in mei 2024 gestart met een onderzoek om het gewenste inzicht te geven.

Het onderzoek biedt inzicht in de werking van laagdrempelige financiële dienstverlening

Het thema ‘geldzorgen’ is breed, en er spelen in de context van het thema veel ontwikkelingen. Dit onderzoek kent binnen die brede context een duidelijke focus. Het onderzoek richt zich specifiek op de werking van laagdrempelige financiële dienstverlening en de manier waarop mensen met geldzorgen eerder bereikt kunnen worden om daar gebruik van te maken. Met het onderzoek inventariseren we wat er in de huidige praktijk bekend is over de werking van financiële inlooppunten. De inzichten in dit onderzoek helpen om mensen in kwetsbare situaties eerder te bereiken via laagdrempelige financiële dienstverlening.

Het onderzoek biedt handelingsperspectief voor het ministerie van SZW, financiële inlooppunten en gemeenten

De werking van laagdrempelige financiële dienstverlening biedt aanknopingspunten voor het ministerie van SZW om te bepalen welke rol zij in wenst te nemen voor het stimuleren van deze dienstverlening.

Ook biedt het handelingsperspectief voor financiële inlooppunten zélf en voor gemeenten die deze inlooppunten veelal financieren.

We hebben een combinatie van onderzoeksmethoden ingezet

Via literatuurstudie, expertgesprekken, een panelonderzoek, een schriftelijke uitvraag onder financiële inlooppunten, praktijkvisites, praktijkbezoeken bij good practices en focusgroepen met ervaringswerkers en met rijksambtenaren, zijn waardevolle inzichten opgedaan.

In dit document vatten we de inzichten samen én bieden we nadere verdieping

We hebben er bewust voor gekozen om de inzichten uit de onderzoeksfase beknopt samen te vatten. Vervolgens kan de lezer de keuze maken om verdiepende inzichten op te doen. De verdiepende pagina's bieden inzichten in de (niet-)werkzame elementen rond laagdrempelige financiële dienstverlening. Ook geven ze zicht op kansen voor hoe financiële inlooppunten en gemeenten laagdrempelige financiële dienstverlening verder kunnen ontwikkelen.

De opzet van het document volgt “de deur” van een financieel inlooppunt

Het document volgt alle onderdelen die zich rond “de deur” van een financieel inlooppunt afspelen. We kozen de metafoor van de deur omdat het onderzoek gaat over de toegang tot en het gebruik van financiële inlooppunten. Zo speelt zich voor de deur van een financieel inlooppunt van alles af rond het bereiken van de mensen met geldzorgen. Rond de deur gaat het onder meer over wat er bij ‘de deur’ van een financieel inlooppunt van belang is om mensen daadwerkelijk gebruik te laten maken van de dienstverlening. *Achter de deur* vindt de dienstverlening plaats en kan een inlooppunt keuzes maken welke medewerkers zij inzet en diensten zij aanbiedt. *In het lokale netwerk* van het financieel inlooppunt werken organisaties met elkaar samen voor mensen met geldzorgen. Tot slot zien we de *landelijke context* rond een financieel inlooppunt waarin vooral de rijksoverheid en landelijke maatschappelijke organisaties met werken aan kaders en vertegenwoordiging.

Samenvatting van de belangrijke conclusies en aanbevelingen uit het onderzoek

Laagdrempelige financiële dienstverlening kent in de praktijk veel verschijningsvormen

In dit onderzoek spreken we over laagdrempelige financiële dienstverlening en financiële inlooppunten. Er is geen vastomlijnde definitie van deze dienstverlening en we zien verschillende typen financiële inlooppunten. Binnen dit onderzoek onderscheiden we de meer formele inlooppunten en de informele inlooppunten. We zien dat er zowel integraal ingerichte inlooppunten zijn als inlooppunten met een specifieke focus. We zien dat de meeste inlooppunten voor een brede doelgroep beschikbaar zijn. Er zijn financiële inlooppunten met alleen beroepskrachten, alleen vrijwilligers óf een combinatie. Sommige inlooppunten hanteren vaste spreekuren voor specifieke vragen. Anderen staan open voor alle vragen en verwijzen door als zij de expertise niet hebben. Diensten van inlooppunten zijn gratis toegankelijk.

Er zijn verschillende factoren die bijdragen aan laagdrempeligheid van dienstverlening

Het onderzoek laat zien dat dienstverlening laagdrempelig is als het aansluit bij de verschillende behoeften van mensen met geldzorgen. Dat betekent in de praktijk dat mensen met een brede scope aan vragen bij een financieel inlooppunt terecht moeten kunnen. Een informele en open sfeer van een financieel inlooppunt en prettige bejegening dragen bij aan de laagdrempeligheid. Ook moeten mensen vrijblijvend en zonder barrières binnen kunnen lopen. Idealiter is er de mogelijkheid tot hybride dienstverlening, wat betekent dat er mogelijkheden moeten zijn voor digitale én fysieke dienstverlening. Tot slot draagt positieve framing bij aan de laagdrempeligheid van financiële dienstverlening.

Mensen met geldzorgen hebben een veelheid aan behoeften

De meeste vragen die mensen met geldzorgen hebben gaan over het aanvragen van voorzieningen en toeslagen. Ook hebben zij vragen over belastingen en hun algemene financiële situatie. Mensen vinden het belangrijk dat er zowel beroepskrachten als vrijwilligers bij een inlooppunt zijn. Ervaringswerkers zijn vooral van meerwaarde bij proactieve dienstverlening, waarbij mensen actief worden benaderd.

Financiële inlooppunten en gemeenten kunnen kansen benutten om laagdrempelige financiële dienstverlening verder te ontwikkelen

Zo kunnen financiële inlooppunten in hun dienstverlening (meer) rekening houden met ervaren drempels van mensen met geldzorgen. Of onderzoeken met welke organisaties samenwerking rond mensen met geldzorgen binnen een gemeente of regio lijkt, zodat zij makkelijker naar elkaar kunnen doorverwijzen. Gemeenten kunnen ervoor zorgen dat er een lokaal gesprek op gang komt over het beschikbare aanbod voor mensen met geldzorgen. Het verbinden van formele en informele organisaties kan een goed startpunt zijn om tot een samenhangend aanbod voor mensen met geldzorgen te komen.

SZW kan een rol spelen in het stimuleren van laagdrempelige financiële dienstverlening

SZW wordt door andere partijen als coördinator gezien. Het onderzoek laat een aantal potentiële rollen en bijbehorende aanbevelingen zien voor SZW. Dat varieert tussen het starten van het gesprek over wat er in een lokaal dienstverleningsaanbod terug moet komen. Het kan ook door het beter toerusten van vindplaatsen of het verbinden van departementen en ontwikkelingen die raken aan dienstverlening voor mensen met geldzorgen. SZW kan inzichten en lessons learned uit onderzoeken verspreiden zodat inlooppunten dit lokaal kunnen toepassen. Tot slot kan SZW vanuit een visie / strategie tot een gerichte(re) beleidslijn komen voor financiering van organisaties die zich bezighouden met het eerder bereiken van mensen met geldzorgen.

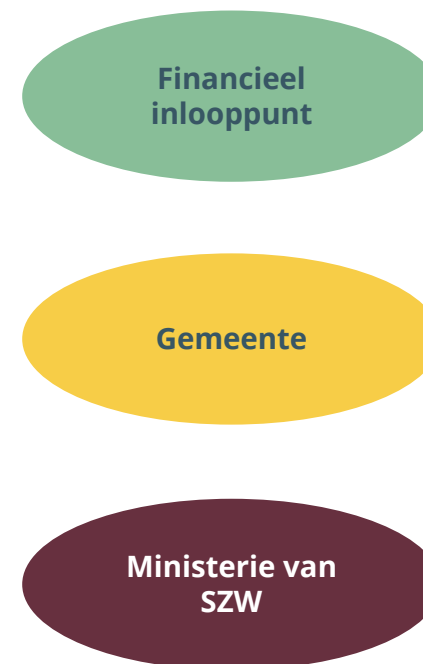
Op deze navigatiepagina laten we zien hoe dit document is opgebouwd

De basis is een beknopt document waarbij we de vijf onderdelen van en rond de deur van een financieel inlooppunt langsgaan. Ieder onderdeel biedt de mogelijkheid om verder te verdiepen. De verdiepingen met bijbehorende kansen of aanbevelingen richten zich op financiële inlooppunten, gemeenten en het ministerie van SZW.

01	Voorafgaand aan de dienstverlening van een financieel inlooppunt
02	De deur van een financieel inlooppunt
03	Dienstverlening van een financieel inlooppunt
04	Lokale netwerk van een financieel inlooppunt
05	Landelijke landschap rond een financieel inlooppunt

→

Ben je werkzaam bij een financieel inlooppunt, gemeente of het ministerie van SZW? Klik dan op de verdieping



Voorafgaand aan de dienstverlening van een financieel inlooppunt

Voorafgaand aan de stap naar een financieel inlooppunt speelt zich van alles af. Zo maken mensen met geldzorgen hier de afweging of ze wel of geen gebruik gaan maken van financiële dienstverlening. Ook ontwikkelen organisaties hier beleid wat uiteindelijk uitmondt in de vorming en organisatie van financiële dienstverlening. Er zijn organisaties die gesprekken voeren over wat er nog ontbreekt in het huidige aanbod, maar ook over hoe zij het bestaande aanbod meer 'outside in' kunnen vormgeven.

In dit onderdeel beantwoorden we de vraag: wat is belangrijk vóórdat mensen naar een financieel inlooppunt gaan?

Als je een verdieping voor financiële inlooppunten, gemeenten of het ministerie van SZW wenst te lezen, kun je verder navigeren via één van de groene ovale bollen.

Financieel
inlooppunt

Gemeente

Ministerie
van SZW

Vóór de deur van een
financieel inlooppunt

Wat is belangrijk vóórdat mensen naar een financieel inlooppunt gaan? [1/2]

Verschillende behoeften vragen om verscheidenheid en bewustzijn

Mensen hebben verschillende behoeften in de ondersteuning bij geldzorgen. Dit betekent dat er verscheidenheid moet zijn in de manier waarop financiële inlooppunten hun dienstverlening aanbieden. Mensen moeten iets te kiezen hebben (online én offline, met én zonder afspraak, formeel of informeel¹) in de manier waarop zij contact op kunnen nemen. Los van de dienstverlening is het belangrijk ervan bewust te zijn dat sommige mensen niet automatisch bij een financieel inlooppunt aankloppen als ze zorgen hebben over hun financiën.

Er moet aandacht zijn voor de ervaren drempels om hulp te zoeken

Verschillende factoren weerhouden mensen van het zoeken van hulp. Zo heerst er nog veel schaamte rond het hebben van geldzorgen. Mensen vinden het lastig om geldzorgen te delen met anderen uit angst voor een oordeel en stigmatisering. In de communicatie rondom geldzorgen is het belangrijk om schaamte weg te nemen, bijvoorbeeld door het delen van verhalen om te laten zien dat geldzorgen breed in de samenleving spelen. Mensen weten ook niet altijd goed wat hun precieze hulpvraag is en waar ze terecht kunnen voor hulp. Ook zien sommige mensen er tegenop om informatie vooraf aan te leveren, of hun verhaal in één keer te moeten doen. Eerdere negatieve ervaringen met hulpverlening – zoals zich onvoldoende gehoord voelen of een verhaal herhaaldelijk vertellen – vormen een drempel tot het (opnieuw) zoeken van hulp.



Bereikbaarheid, bekendheid en beschikbaarheid helpen in het aansporen

Een goede bereikbaarheid (in locatie), bekendheid (mond-tot-mond reclame) en beschikbaarheid (zowel binnen als buiten kantoortijden) helpen in het aansporen van mensen om hulp te vragen. Toch komen mensen pas echt in beweging voor deze hulp als ze de stap daadwerkelijk willen zetten. Sommige mensen met geldzorgen geven aan geen advies nodig te hebben over hun financiële situatie.

Ze lossen het dan liever zelf op, of negeren de problemen die er zijn. Dit gegeven maakt dat – ondanks dat het beschikbare aanbod aansluit bij de behoeften van mensen met geldzorgen – het nog niet wil zeggen dat mensen dit ook gaan gebruiken. Dat vraagt om de inzet van methoden die de stap naar hulp vergemakkelijken, zoals bijvoorbeeld ervaringswerkers, sleutelpersonen of vroegsignalering. De financiële hulp onderdeel maken van bredere dienstverlening (bijvoorbeeld een buurthuis) of vindplaatsen (zoals bijvoorbeeld de huisarts) waar mensen met problemen regelmatig komen is ook een mogelijkheid. Vindplaatsen spelen een belangrijke rol voor mensen die zich al bewust zijn dat ze hulp nodig hebben.²

Tekst gaat verder op de volgende pagina

² SCP beveelt gemeenten drie dingen aan om mensen eerder te bereiken ([Gezien, gehoord en geholpen willen worden](#), 2023): 1) behoeften centraal zetten 2) naast inzet van (digitale) loketten ook outreachend te werk gaan en 3) ervaringsdeskundigen betrekken bij het ontwikkelen en structureel leren van de praktijk. De Nationale Ombudsman beveelt aan om te investeren in persoonlijk contact en om de gemeentelijke communicatie beter te laten aansluiten bij de leefwereld van burgers ([Hoe eerder hoe beter](#), 2024).

¹ Vrijwilligers spelen een grote rol in het bieden van hulp aan mensen in de schulden en de preventie ervan. Daarnaast is de inzet van vrijwillige schulphulp ook kosteneffectief ([Een nieuw begin](#), Vereniging Schuldhulpmaatsje Nederland, 2024).

Wat is belangrijk vóóordat mensen naar een financieel inlooppunt gaan? [2/2]

Mensen zoeken eerder hulp in de eigen omgeving dan bij de overheid

We zien dat mensen liever hulp vragen bij plekken waarmee ze vertrouwd zijn. Het gaat hierbij bijvoorbeeld over buurtcentra of andere plekken in de eigen omgeving. Dit maakt het extra belangrijk dat deze vindplaatsen geïnformeerd zijn en handvatten hebben om mensen te helpen of doorverwijzen. En dat financiële inlooppunten hier ook in hun communicatie en samenwerkingen op inspelen.

De naasten van mensen met geldzorgen verwijzen mensen door naar verschillende plekken

We zien dat mensen iemand in hun eigen netwerk of omgeving doorverwijzen naar de gemeente, een financieel adviseur of maatje als zij geldzorgen hebben. Financiële inlooppunten dienen zich dus vooral op of bij deze plekken te organiseren. Ondanks dat een aantal de gemeente noemt als aangewezen plek, voelt de overheid voor anderen ook afstandelijk en bureaucratisch.

Nudging kan helpen om mensen te activeren

Mensen met geldzorgen kunnen ook bereikt worden door ze te *nudgen* tot het bezoeken van een financieel inlooppunt. Dit kan bijvoorbeeld door het uitdelen van cadeaubonnen bij een bezoek of een gratis check of mensen geen geld laten liggen. Hierbij zijn de juiste framing en de context waarin dit gebeurt, bepalend voor of mensen hulp vragen.

Financieel
inlooppunt

Gemeente

Ministerie
van SZW



Bij de deur van een financieel inlooppunt

Bij de deur van een financieel inlooppunt bepaalt een aantal factoren of iemand gebruik maakt van de dienstverlening of doorloopt. Fysieke kenmerken en de meer subjectieve beleving blijken daarin een belangrijke rol te spelen. Het gaat dan om de uitstraling van een financieel inlooppunt aan de ene kant en om hoe iemand bejegend wordt aan de andere kant.

In dit onderdeel beantwoorden we de vraag: wat is belangrijk bij de deur van een financieel inlooppunt?

Als je een verdieping voor financiële inlooppunten, gemeenten of het ministerie van SZW wenst, kun je verder navigeren via één van de groene ovale bollen.

**Financieel
inlooppunt**

Gemeente

**Ministerie
van SZW**

De deur van een financieel
inlooppunt

Wat is belangrijk bij de deur van een financieel inlooppunt? [1/2]

Financiële inlooppunten moeten herkenbaar en vindbaar zijn

Het is belangrijk dat financiële inlooppunten herkenbaar en vindbaar zijn. Dat zorgt er namelijk voor dat meer mensen de weg naar de dienstverlening vinden. Communicatie- en marketinguitingen met herkenbare slagzinnen of logo's kunnen hiervoor ingezet worden. Deze moeten aansluiten bij de behoeften van verschillende groepen mensen en via verschillende routes / vindplaatsen gecommuniceerd worden.

Volgens de meeste mensen horen financiële inlooppunten bij een gemeente

Financiële inlooppunten bevinden zich veelal op of in de buurt van drukbezochte plekken. Ze zijn vooral geïnitieerd door vrijwilligersorganisaties, gemeenten, religieuze instellingen of organisaties zoals lokale teams. De meeste mensen vinden dat een financieel inlooppunt bij een gemeente hoort te zitten. Opvallend hierbij is dat bij samenwerkingen met gemeenten het logo van de gemeente soms wordt weggelaten of klein is afgebeeld. Financiële inlooppunten merken dat het sommige mensen afschrikt vanwege wantrouwen in de overheid. Daarnaast werken enkele gemeentelijke inlooppunten of medewerkers bewust in wijkcentra, omdat ze weten dat gemeentepanden afstand creëren. Naast de gemeente noemen mensen de bibliotheek en het buurthuis als logische plekken voor een financieel inlooppunt, gevolgd door een financiële instelling of een Informatiepunt Digitale Overheid (IDO). Veel financiële inlooppunten zitten bewust in of nabij drukbezochte openbare gelegenheden, zoals een buurthuis, wijkcentrum of winkelstraat. Zodoende kunnen mensen gemakkelijk binnenlopen.

Financieel
inlooppunt

Gemeente

Ministerie
van SZW

De meeste financiële inlooppunten zijn onderdeel van integrale dienstverlening. Vanuit een aantal goede voorbeelden zien we dat het merendeel van de financiële inlooppunten geïntegreerd is in een breder aanbod van diensten, of onderdeel is van een paraplu-functie in een buurt- of wijkcentrum. Het voordeel van deze opzet is dat mensen vaker op dit soort locaties komen. Wanneer zij ook voor andere activiteiten bij (de locatie van) het financieel inlooppunt komen, zoals koffie drinken, biljarten of het volgen van een taalcursus, ontstaan herkenbaarheid en vertrouwen. Op deze manier creëren beroepskrachten of vrijwilligers ruimte om vragen over financiën te stellen, of om mensen naar financiële dienstverlening te verwijzen. Mensen met geldzorgen kunnen door deze integraal georganiseerde dienstverlening op één plek terecht met al hun vragen. Dit blijkt vooral van meerwaarde als mensen moeite hebben om een hulpvraag te formuleren.

Sommige financiële inlooppunten kiezen bewust voor een focus op financiën

We zien ook dat sommige financiële inlooppunten bewust kiezen voor een focus op financiën en dat als zodanig uitstralen. Dat doen ze omdat het dan duidelijk is waar de dienstverlening zich op richt. Daarbij vragen financiën soms om specifieke expertise die bij een breed loket lastig belegd kan worden.

De meeste financiële inlooppunten richten zich op alle burgers. Er zijn echter ook inlooppunten die zich richten op mensen met een migratieachtergrond, mensen die minder digitaal vaardig zijn of minder zelfredzaam zijn.

Tekst gaat verder op de volgende pagina

Wat is belangrijk bij de deur van een financieel inlooppunt? [2/2]

Het aanbod aan dienstverlening moet breed zijn: zowel fysiek als digitaal

Mensen willen met een brede scope aan vragen terecht kunnen bij een inlooppunt: over geldzorgen, schulden, de eigen financiële situatie en belastingen en toeslagen. Veel financiële inlooppunten bieden een breed aanbod aan dienstverlening, variërend tussen: helpen met lastige brieven of DigiD, overzicht bieden van inkomen en uitgaven, speciale dagen voor belastingaangifte en maatjeshulp bij de gemeente of bij mensen thuis. Om zoveel mogelijk mensen gebruik te laten maken van laagdrempelige financiële dienstverlening is het belangrijk dat er altijd (ook) de mogelijkheid is tot fysiek contact. Dat geldt met name voor mensen die de Nederlandse taal minder goed beheersen en/of minder digitaal vaardig zijn. Experts benadrukken het belang van fysieke dienstverlening in het digitale tijdperk waarin we leven. Voor anderen zijn fysieke inlooppunten juist een drempel vanwege het gebrek aan anonimiteit. Dit laatste geldt vooral voor mensen die zelfredzaam zijn. Zij hebben eerder behoefte aan (anonieme) digitale dienstverlening.

Laagdrempelige dienstverlening sluit aan bij de verschillende behoeften van mensen met geldzorgen

Dienstverlening voor mensen met geldzorgen is laagdrempelig genoeg als het aansluit bij de diversiteit aan behoeften van mensen met geldzorgen. Geldzorgen kunnen zowel in een beginnend als meer dreigend stadium spelen. We zien ook dat mensen – nadat zij zich hebben aangemeld bij een financieel inlooppunt, maar elders beter geholpen kunnen worden – directe doorverwijzing naar andere organisaties ervaren als laagdrempelig. Laagdrempeligheid van dienstverlening gaat niet alleen over het aanbod zélf. Het gaat ook over wat laagdrempelig werkt voor een persoon met geldzorgen.

Volgens mensen zit laagdrempeligheid bijvoorbeeld in flexibele openingstijden: zowel binnen als buiten kantooruren. Sommige mensen worden liever op afspraak geholpen om ervan verzekerd te zijn dat ze aan de beurt komen. Anderen lopen liever vrijblijvend naar binnen. Dit laatste zou vooral mensen in de bijstand of schuldhulpverlening aanmoedigen om advies te vragen bij een financieel inlooppunt. Bij sommige financiële inlooppunten is binnenlopen mogelijk. Het is echter ook regelmatig nodig om een afspraak te maken. De financiële inlooppunten die hiervoor kiezen, doen dat vooral om te garanderen dat mensen geholpen worden.

Positieve framing van het aanbod heeft de voorkeur

Sommige financiële inlooppunten geven heel duidelijk aan dat ze zijn gericht op ondersteuning bij geldzorgen, schulden of financiën. Een groot deel van de inlooppunten vermijdt echter de termen ‘schulden’ of ‘geldzorgen’, omdat mensen hier vanwege schaamte mogelijk door wegblijven. Zij gebruiken liever een positieve framing zoals ‘financieel voordeel’ of ‘laat geen geld liggen’. Dit laat zien dat sommige financiële inlooppunten bewust(er) omgaan met het zoeken naar passende communicatie-uitingen en aansprekende taal.

Financiële inlooppunten proberen een huiselijke en open sfeer te creëren

Bezoekers zijn volgens financiële inlooppunten op zoek naar een huiselijke, gezellige en informele sfeer wanneer ze hulp bij geldzaken willen. Veel financiële inlooppunten passen hun inrichting hier op aan om het gevoel van een huiskamer na te bootsen. Bij een aantal goede voorbeelden zien we dat hun deur letterlijk altijd open staat. Dat doen ze zodat mensen niet hoeven te twifelen of het inlooppunt geopend is. Mensen lopen zo gemakkelijker binnen om een kijkje te nemen.

Dienstverlening van een financieel inlooppunt achter de deur

Achter de deur van een financieel inlooppunt zien we de dienstverlening zélf. We zien daar ook de medewerkers die deze dienstverlening uitvoeren. Dat doen ze ook regelmatig in afstemming met andere organisaties. Het gaat achter de deur ook over welke vragen een financieel inlooppunt beantwoordt en wanneer iemand wordt doorverwezen als de expertise elders ligt.

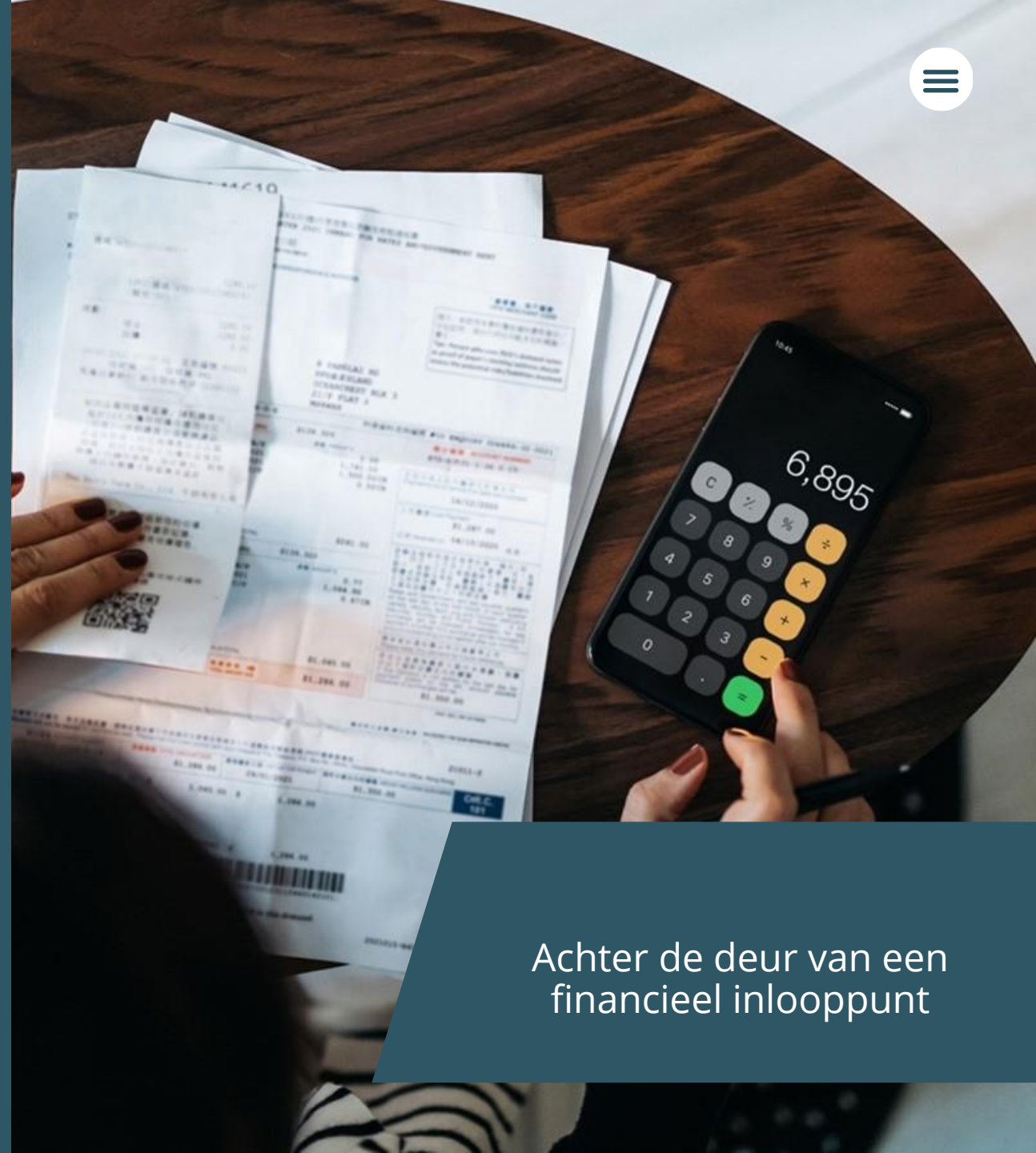
In dit onderdeel beantwoorden we de vraag: wat is belangrijk in de dienstverlening van een financieel inlooppunt?

Als je een verdieping voor financiële inlooppunten, gemeenten of het ministerie van SZW wenst, kun je verder navigeren via één van de groene ovale bollen.

Financieel
inlooppunt

Gemeente

Ministerie
van SZW



Achter de deur van een
financieel inlooppunt

Wat is belangrijk in de dienstverlening van een laagdrempelig financieel inlooppunt?

De meeste mensen zijn geholpen met de voorzieningen- en toeslagencheck

De meeste mensen zijn geholpen met het ondersteunen in en checken van aanvragen voor voorzieningen en toeslagen. Mensen ontvangen graag inzicht in hun individuele situatie. Mensen in de bijstand of schuldhulpverlening willen vooral vragen stellen over geldzorgen en schulden, terwijl mensen met mogelijk beginnende geldzorgen vooral vragen hebben over belastingen en toeslagen, en hun algemene financiële situatie.

Financiële inlooppunten dienen hun dienstverlening hybride te organiseren

De grootte van het probleem is bepalend voor de keuze of mensen online of fysiek advies willen. Simpele vragen kunnen ook online geregeld worden, maar voor grotere hulpvragen spreekt men liever een persoon op een fysieke locatie. Voor financiële inlooppunten betekent dit dat hybride dienstverlening gewenst is, of dat er voor beide type vragen een lokaal hulpaanbod is.

Persoonlijk contact met medewerkers is cruciaal

Eenmaal binnen bij een inlooppunt speelt het contact met de medewerkers een cruciale rol. Persoonlijk contact met medewerkers kan het verschil maken voor mensen. Met name mensen in de bijstand of schuldhulpverlening hechten veel belang aan persoonlijk contact. Zo ontstaat het gevoel dat er naar hun verhaal geluisterd wordt, wat hen vertrouwen geeft in het vervolgtraject van de hulp. Daarnaast is er meer ruimte voor emoties zoals schaamte, onbegrip en machteloosheid. Expertise van de medewerker zien mensen als een belangrijk aspect in de dienstverlening. Daarnaast dienen medewerkers van inlooppunten empathisch, communicatief vaardig en nieuwsgierig te zijn; ongeacht of dit een vrijwilliger is van een buurthuis of een beroepskracht van een gemeentelijk loket. Het liefst krijgen mensen te maken met een beperkt aantal contactpersonen en eenduidige adviezen, en hoeven ze niet in één keer hun hele verhaal te doen.

Financieel
inlooppunt

Gemeente

Ministerie
van SZW

Sommige financiële inlooppunten hebben aparte ruimtes waar zij de mogelijkheid hebben met (enige) privacy in te gaan op de persoonlijke situatie. Andere financiële inlooppunten zijn meer 'open' ingericht. Dit kan drempels opwerpen om over de persoonlijke situatie in gesprek te gaan.

Mensen moeten aan de hand genomen worden om in beeld te blijven

Als mensen eenmaal de drempel over zijn willen financiële inlooppunten hen graag vasthouden. Ze doen dit bijvoorbeeld door regelmatig contact te houden met mensen. Dat doen ze om te voorkomen dat ze (weer) buiten beeld raken. Voor financiële inlooppunten is het daarmee belangrijk om snel te handelen: ofwel via het eigen aanbod, ofwel door directe doorverwijzing naar een andere organisatie of beroepskracht. In de praktijk betekent dit dat deze inlooppunten vaker meer contact hebben met de organisaties in het netwerk om hen heen.

Beroepskrachten borgen expertise, vrijwilligers verkleinen de afstand

Het verschilt of mensen met geldzorgen zich liever door een vrijwilliger of beroepskracht laten helpen. Financiële inlooppunten laten diversiteit zien in welke beroepskrachten aanwezig zijn om mensen met geldzorgen te ondersteunen. Op sommige plekken werken beroepskrachten en vrijwilligers samen. Andere inlooppunten werken voornamelijk met beroepskrachten om de expertise te kunnen borgen. Er zijn ook financiële inlooppunten die voornamelijk, of alleen met vrijwilligers werken. Dat doen zij om de afstand tussen de hulpvrager en medewerker zo klein mogelijk te maken. Veel financiële inlooppunten willen meer leren over het inzetten van ervaringswerkers in hun dienstverlening. Met name om zo beter proactief en stress-sensitief te kunnen werken. Door beter aan te sluiten bij de leefwereld van mensen met geldzorgen c.q. vergelijkbare ervaringen, kunnen zij gemakkelijker de brug slaan tussen de systeemwereld van de overheid en de leefwereld van mensen met geldzorgen.

Lokaal netwerk rond een financieel inlooppunt

Rond de deur van een financieel inlooppunt zien we het lokale netwerk waar een inlooppunt onderdeel van is. Daarin werken financiële inlooppunten soms (actief) samen met andere organisaties en soms ook niet, of beperkt.

In dit onderdeel beantwoorden we de vraag: wat is belangrijk in het lokale netwerk rond een financieel inlooppunt?

Als je een verdieping voor financiële inlooppunten, gemeenten of het ministerie van SZW wenst, kun je verder navigeren via één van de groene ovale bollen.

**Financieel
inlooppunt**

Gemeente

**Ministerie
van SZW**

Samenwerking met andere
organisaties rond een
inlooppunt

Wat is belangrijk in de samenwerking van het lokale netwerk rond een financieel inlooppunt?

Financiële inlooppunten werken verschillend samen met andere organisaties

Soms bestaat een financieel inlooppunt uit een directe samenwerking tussen organisaties die het betreffende punt bemensen. Vaak is één van de organisaties in de lead en zijn andere organisaties 'te gast' of worden ze uitgenodigd deel te nemen aan een bepaald spreekuur. In andere gevallen zijn financiële inlooppunten onderdeel van een netwerk van organisaties die mensen met bepaalde kwetsbaarheden ondersteunen. Er zijn ook voorbeelden van financiële inlooppunten die als eerste meldpunt fungeren voor mensen met geldzorgen en – problemen. Zij helpen mensen met praktische zaken en verwijzen door als er sprake is van schuldenproblematiek of erger.

Formele en informele organisaties kunnen beter samenwerken

Idealiter heeft een financieel inlooppunt zicht op de sociale kaart van een gemeente en weten beroepskrachten wat ze wel, maar ook niet zelf kunnen oppakken. Daarnaast blijft het goed en direct doorverwijzen van mensen naar een andere organisatie cruciaal. Met name doorverwijzing tussen het informele en formele aanbod kan soms beter. Ook valt er winst te behalen tussen informele organisaties onderling. Dit kunnen ze bijvoorbeeld doen door mensen heel gericht te verbinden aan een andere organisatie, of ze juist 'vast te houden' als iemand moet wachten op andere ondersteuning.

Het eerder bereiken van mensen met geldzorgen vraagt om samenwerking

De grootste uitdaging is het bereiken van de meest kwetsbare mensen die buiten alles en iedereen om leven. Deze mensen mijden zorg en ondersteuning en worden ook niet tijdig opgemerkt. Voor gemeenten maar ook voor andere (lokale) en met name formelere organisaties blijft dit lastig.

Financieel
inlooppunt

Gemeente

Ministerie
van SZW

Een samenwerking met organisaties waar mensen sowieso mee in contact komen zoals scholen, woningcorporaties en daklozenopvanglocaties is hierin noodzakelijk. Deze samenwerking kan variëren van het organiseren van vroegsignalering, het doorgeven van signalen aan elkaar, het 'vasthouden' als iemand ergens gesignaleerd is, het bieden van *outreaching* hulp op de locatie waar iemand bekend is (bijvoorbeeld op school) maar bijvoorbeeld ook het uitgeven van gratis bonnen om te verleiden tot hulp. Sleutelpersonen in de wijk die vertrouwen opbouwen kunnen hierbij helpen.

Een divers aanbod aan dienstverlening kan functioneel zijn

Het aanbod voor mensen met geldzorgen is vaak divers. Toch kan dat vanwege de diversiteit van doelgroepen en behoeften functioneel zijn. Hierbij geldt ook: wat landelijk versnipperd lijkt, kan lokaal een logische pluriformiteit zijn. De lokale variatie van informele en formele organisaties kan overall goed uitpakken en meer gezien worden als ecosysteem. De uitdaging bij zulke variatie is wel om als gemeente en betrokken partners regie te pakken om te zorgen dat het ecosysteem goed kan functioneren.

De meeste financiële inlooppunten zijn afhankelijk van gemeentelijke financiering

We zien dat de meeste financiële inlooppunten een verbinding hebben met de gemeente waarin ze zich bevinden. Voor bijna driekwart van de financiële inlooppunten is de gemeente de financier. Meestal speelt er een kortdurende subsidierelatie en is de gemeente ook formeel opdrachtgever. Dit kan een kwetsbare constructie zijn in het geval van incidentele middelen en leiden tot subsidiedruk. Daarnaast kan het een tijd duren voor er vertrouwen is in een nieuw financieel inlooppunt. In een enkel geval lopen er andere (bijvoorbeeld landelijke) financieringsstromen en staat de gemeente meer op afstand.

De landelijke context rond financiële inlooppunten

In dit deel zoomen we in op de landelijke context rond een financieel inlooppunt. Welke overkoepelende wet- en regelgeving of beleid kaders worden meegegeven voor de dienstverlening? Welke rol(len) vervult de rijksoverheid op het thema én wat is daarin helpend als ze laagdrempelige financiële dienstverlening wil stimuleren.

In dit onderdeel beantwoorden we kortom de vraag: wat is belangrijk in de landelijke context van een financieel inlooppunt?

Als je een verdieping op dit onderdeel voor financiële inlooppunten, gemeenten of het ministerie van SZW wenst, kun je verder navigeren via één van de groene ovale bollen.

**Financieel
inlooppunt**

Gemeente

**Ministerie
van SZW**

De landelijke context rond
financiële inlooppunten

Wat is belangrijk in de landelijke context van financiële inlooppunten? [1/2]

Op landelijk niveau zijn veel organisaties actief rond geldzorgen

Net als lokaal, is er landelijk een veelheid aan organisaties die zich bezighoudt met (het voorkomen en oplossen van) financiële problematiek van inwoners. Te denken valt aan landelijk werkende organisaties als branchevereniging NVVK, kennisinstituut Nibud en diverse departementen van de rijksoverheid. Deze organisaties focussen steeds meer op het eerder bereiken van mensen met geldzorgen. Dit is ook het aandachtsgebied van het landelijk opererende initiatief Geldfit, dat dagelijks mensen met geldzorgen bereikt en doorverwijst.

We zien een verschuiving naar het eerder bereiken van mensen met geldzorgen

De focus van bovengenoemde partijen verschuift van het oplossen van problemen (curatief) naar het eerder bereiken van mensen (preventief). Specifieker: van het bereiken en ondersteunen van mensen met schulden naar mensen met geldzorgen. Dit doen zij vanuit de gedachte dat het eerder bereiken van mensen hoge (maatschappelijke) kosten en menselijk leed kan voorkomen.

Naast deze focus zien we ook een wens tot meer samenhang in de dienstverlening aan inwoners

Naast de wens tot het eerder bereiken van mensen is er landelijk ook steeds meer aandacht voor het komen tot samenhangende dienstverlening. Voor financiële inlooppunten (zowel formeel als informeel) betekent dit dat zij als één van de bouwstenen gepositioneerd worden in een bredere visie op dienstverlening in het preventieve veld. Op dit moment gaat het daarbij om visievorming en nadenken over hoe partners kunnen samenwerken om vanuit een gezamenlijke aanpak het meeste impact te maken (zoals in het opstellen van een visie op overheidsbrede dienstverlening of zoals bij het Integraal Zorgakkoord).

Een wettelijke basis of stevige landelijke voorschriften over wat er precies geboden moet worden in de dienstverlening in dit voorveld ontbreken momenteel. Dit heeft positieve kanten: gemeenten en organisaties kunnen zelf bepalen of en hoe zij hun lokale preventieve dienstverlening vormgeven. Zij kunnen daarin volledig inspelen op de eigen context en juist die partners (financieel) ondersteunen die passend zijn. Negatieve kanten zijn de versnippering in het aanbod. Er zijn verschillen in wat gemeenten aan hun inwoners (kunnen) bieden, versnippering van taken tussen organisaties en het ontbreekt aan monitoring op kwaliteitseisen. Daardoor weten inwoners niet waar ze terecht kunnen met hun geldzorgen.

Wij zien kansen voor de rijksoverheid om landelijk richting te geven aan het landschap voor de ondersteuning van mensen met geldzorgen

De rijksoverheid kan als landelijke actor invloed uitoefenen op het landschap voor mensen met geldzorgen. Er zijn hierbij verschillende departementen betrokken (Ministerie van SZW, - VWS, -JenV, -FIN en -BZK). We zien de volgende rollen:

1. Wetgever en kadersteller³. Wet- en regelgeving helpt om tot een meer uniform landschap te komen. Op dit moment is er geen wet- en regelgeving die specifiek gericht is op (het bereiken van) de grote groep mensen met beginnende of dreigende geldzorgen. De aanwezige wet- en regelgeving richt zich op vroegsignalering en schuldhulp, wanneer er al sprake is van betalingsachterstanden en/of schulden. Dit maakt dat er veel verschil zit in waar je woont, of en hoe je geholpen kunt worden met geldzorgen.

³ De tendens tot het stellen van 'basiskaders' om tot meer uniformiteit te komen leeft breder in het domein. Aanbeveling Nationale Ombudsman uit rapport [Hoe eerder, hoe beter](#) (2024) aan de minister voor Armoedebeleid: 'Leg vast aan welke minimumvereisten de aanpak van vroegsignalering moet voldoen.' In maart 2024 zijn [bestuurlijke afspraken](#) gemaakt door Divosa, NVVK, MinSZW en VNG over basisschulddienstverlening. Het Nibud stelt in haar rapport uit 2024 over [gemeentelijk minimeleiden](#): 'Er bestaat een groeiende ongelijkheid tussen mensen die in principe recht hebben op dezelfde mate van inkomensondersteuning: het is de taak van het rijk om ervoor te zorgen dat de basis op orde is.' In december 2024 heeft de Tweede Kamer een [motie aangenomen](#) om te willen komen tot een landelijk netwerk voor sociaaljuridische ondersteuning.

Wat is belangrijk in de landelijke context van financiële inlooppunten? [2/2]

Het vanuit het rijk starten van het gesprek over preventieve basisdienstverlening zou een eerste stap kunnen zijn in het komen tot landelijke richtlijnen of wet- of regelgeving voor dienstverlening aan mensen met geldzorgen.

2. Financier. Gerichte en duurzame financiering zorgt voor een stabiele basis voor het netwerk van partners dat dienstverlening aan mensen met geldzorgen biedt. Op dit moment komen middelen die gemeenten inzetten voor financiële inlooppunten uit het gemeentefonds. Dit maakt de uiteindelijke inzet van middelen door gemeenten flexibel en kwetsbaar; zeker omdat er geen wet- en regelgeving onder het bieden van deze dienstverlening ligt. Daarnaast financiert het rijk initiatieven die zich inzetten voor mensen met geldzorgen, bijvoorbeeld Geldfit en Samen Erop Vooruit⁴. Ook financieren departementen aanpakken en onderzoeken om mensen eerder te bereiken (bijvoorbeeld via het financieren van projecten met sleutelpersonen, het financieren van aanpakken rondom het versterken van vindplaatsen of onderzoek als voorliggend). Hoewel initiatieven/samenwerkingsverbanden vaak al langjarig actief zijn, gebeurt het financieren nu vooral via eenmalige projectsubsidies en nog weinig overkoepelend gecoördineerd tussen directies of departementen. Dit speelt zowel binnen het ministerie van SZW als interdepartementaal. Hierin zou een meer duurzame en samenhangende financiering van initiatieven helpend kunnen zijn.

3. Facilitator. In de dienstverlening aan mensen met geldzorgen zijn veel partijen, zowel informeel als formeel en vanuit verschillende inhoudelijke domeinen betrokken. De overheid faciliteert deze samenwerkingen zowel lokaal als landelijk en probeert hiermee de samenhang van beleid te versterken. Ondanks de wens en ambities om dit te doen, lukt dit nog niet altijd zoals gewenst.

Dat komt onder meer doordat men binnen het rijk ook voornamelijk vanuit het eigen inhoudelijke domein werkt. Intern kan de rijksoverheid de inzet meer stroomlijnen door het uitzetten van een gezamenlijke beleidslijn tussen departementen die zich bezighouden met dienstverlening voor mensen in kwetsbare situaties, waar mensen met geldzorgen onder vallen.

4. Communicator. Praten over geldzaken en geldproblemen zit in Nederland nog steeds in de taboesfeer. Door hier meer aandacht aan te besteden en het thema te normaliseren (door campagnes of educatieve materialen) kan het taboe doorbroken worden. De rijksoverheid organiseert en financiert landelijke publiekscampagnes, conferenties, financiële educatie en 'Weken van..' om het taboe rondom het praten over geld te doorbreken en/of om mensen te verwijzen naar aanbod (van bijvoorbeeld Geldfit). Deze campagnes zijn veelal gericht op een algemeen publiek. In sommige gevallen richten zij zich ook op specifieke doelgroepen (bijvoorbeeld Geldfit Jong voor jongeren en Geldfit Zakelijk voor ondernemers).

Het ministerie van SZW wordt gezien als coördinator op dit onderwerp

De rijksoverheid kan richting geven aan de ondersteuning van en dienstverlening aan mensen met geldzorgen. Dat vraagt visie en keuzes ten aanzien van de rollen die de rijksoverheid wil innemen in die ondersteuning, ook ten opzichte van andere overheden en partners. Om die keuzes te maken is afstemming en samenwerking tussen departementen nodig. Andere departementen en partners zien het ministerie van SZW als de logische coördinator op dit thema. Het ministerie kan zich daardoor positioneren als voortrekker.

Verdieping voor financiële inlooppunten

In de verdieping voor de financiële inlooppunten gaan we nader in op de relevante inzichten op de vijf onderdelen rond de deur van een financieel inlooppunt. Per onderdeel komen we tot een aantal kansen voor financiële inlooppunten.

Verdieping voorafgaand aan de dienstverlening

Verdieping op de deur van een financieel inlooppunt

Verdieping op de dienstverlening van een financieel inlooppunt

Verdieping op het lokale netwerk van een financieel inlooppunt

Verdieping op de landelijke context rond een financieel inlooppunt



Verdieping en kansen voor financiële inlooppunten

Wat is belangrijk vóórdat mensen naar een financieel inlooppunt gaan?

Financiële inlooppunten kunnen gemeenten bewust maken van het belang van een gevarieerd aanbod

We weten dat er verschillende behoeften spelen in de ondersteuning bij geldzorgen. Daarom helpt het als gemeenten en financiële inlooppunten hierover in gesprek gaan met elkaar. Ondanks dat de gemeente veelal aan de lat staat voor beleidsontwikkeling en de activiteiten die daaruit voortkomen, kunnen financiële inlooppunten ook zelf proactief in gesprek gaan met gemeenten. Zij kunnen bijvoorbeeld vanuit nieuwe inzichten de stap zetten om de eigen dienstverlening beter aan te laten sluiten. Dat zit in het type dienstverlening, maar ook (of juist) in hoe het aansluit op de behoeften van mensen met geldzorgen. Het heeft meerwaarde als financiële inlooppunten dat initiëren met andere organisaties in het netwerk rond mensen met geldzorgen. Dan ontstaat er waarschijnlijk minder overlap in het aanbod en creëert het een meer samenhangend geheel.

Financiële inlooppunten kunnen in hun uitingen rekening houden met ervaren drempels

Zo kunnen ze hun dienstverlening via ervaringsverhalen onder de aandacht brengen, ervoor zorgen dat mensen geholpen worden in het formuleren van hun hulpvraag, zowel binnen als buiten kantooruren bereikbaar zijn, samenwerken met ervaringswerkers en sleutelpersonen in de wijk én proberen te zorgen voor een makkelijk bereikbare locatie.

Financiële inlooppunten kunnen hun diensten aanbieden in de omgeving van mensen met geldzorgen

Naast een bereikbare plek is het belangrijk om de dienstverlening in de omgeving van mensen met geldzorgen aan te bieden. We zien bij de goede voorbeelden dat financiële inlooppunten bewust in of nabij drukbezochte openbare gelegenheden zitten, zodat mensen gemakkelijk binnen kunnen lopen. Of dat mensen met geldzorgen dat doen via vindplaatsen – zoals scholen of huisartsen – die in de omgeving te vinden zijn.

Als het gaat over wat belangrijk is voordat mensen naar een financieel inlooppunt gaan, zien we de volgende kansen voor financiële inlooppunten:

- ▶ Aangezien mensen met geldzorgen verschillende behoeften hebben in ondersteuning, kan het helpen om gemeenten hier bewust van te maken (bijv. via inzicht in bezoekersdata of wijze waarop mensen zich melden). Dat kan een startpunt zijn om te komen tot een gevarieerd(er) aanbod.
- ▶ Financiële inlooppunten kunnen in de dienstverlening rekening houden met drempels die worden ervaren. Daardoor kunnen zij waarschijnlijk meer mensen bereiken dan nu het geval is.
- ▶ Financiële inlooppunten kunnen onderzoeken of het mogelijk is de dienstverlening aan te bieden in de omgeving van mensen met geldzorgen. Een startpunt hiervoor is om – eventueel in afstemming met de gemeente – in gesprek te gaan met vindplaatsen.

Wat is belangrijk bij de deur van een financieel inlooppunt?

Financiële inlooppunten kunnen inzetten op werkzame elementen

We weten wat als laagdrempelig wordt ervaren én wat bijdraagt aan de herkenbaarheid en vindbaarheid. Samenvattend gaat het hierbij om flexibele openingstijden (zowel binnen als buiten kantoor tijden), de mogelijkheid tot hulp met of zonder afspraak, digitale én fysieke dienstverlening en zo min mogelijk vooraf hoeven voor te bereiden. Financiële inlooppunten kunnen deze werkzame elementen centraal stellen in de eigen dienstverlening.

Financiële inlooppunten kunnen nauw(er) samenwerken met de gemeente

Aangezien veel mensen in de veronderstelling zijn dat financiële inlooppunten bij een gemeente horen, dient het lijntje tussen inlooppunten en de gemeente kort te zijn. Onderlinge samenwerking hoeft zich niet te beperken tot een inkoop- of subsidierelatie. Het is ook mogelijk om gezamenlijk beleid te ontwikkelen en dat vervolgens in z'n totaliteit te evalueren en weer verder te ontwikkelen.

Financiële inlooppunten moeten werken aan positieve framing

Positieve framing moet op alle niveaus en bij alle betrokken stakeholders terugkomen. Financiële inlooppunten zijn aan zet om dit mee te nemen in hoe zij hun dienstverlening in de etalage zetten. Niet alleen bij het inlooppunt zelf, maar ook in hoe ze dit bij vindplaatsen zoals een buurthuis, kerk of huisarts overbrengen.

Als het gaat over wat belangrijk is bij de deur van een financieel inlooppunt, zien we de volgende kansen voor financiële inlooppunten:

- Het plegen van inzet op de werkzame elementen die bijdragen aan laagdrempeligheid (zie [hier](#) voor meer toelichting).
- Het opzetten van / starten van een partnerschap met de gemeente waarmee een gezamenlijke basis ontstaat voor (door)ontwikkeling van het aanbod voor mensen met geldzorgen.
- Het werken aan positieve framing in het aanbod en (communicatie)uitingen, zowel bij het financieel inlooppunt als bij vindplaatsen.

Wat is belangrijk in de dienstverlening van een financieel inlooppunt? [1/2]

Financiële inlooppunten kunnen in hun dienstverlening de voorzieningen- en toeslagenchecks opnemen

Mensen willen met een brede scope aan vragen terechtkunnen bij een inlooppunt: over geldzorgen, schulden, je financiële situatie en belastingen en toeslagen. Inlooppunten moeten dit brede aanbod aan dienstverlening aanbieden, variërend tussen: het helpen met lastige brieven of DigiD, overzicht bieden van inkomen en uitgaven, speciale dagen voor belastingaangifte, maatjeshulp bij de gemeente of bij mensen thuis.

Hierbij is het belangrijk dat er altijd (ook) de mogelijkheid is tot fysiek contact, met name voor mensen die de Nederlandse taal minder goed beheersen en minder digitaal vaardig zijn. Vanuit de goede voorbeelden en uitvraag bij financiële inlooppunten ontstaat een beeld waar mensen vooral behoefte aan hebben. Financiële inlooppunten doen er daarom goed aan om dergelijke diensten in hun aanbod op te nemen. Daarbij is het aan te bevelen om dit in het lokale netwerk te bespreken, om te voorkomen dat het aanbod teveel overlapt en er geen andere diensten meer beschikbaar zijn.

Financiële inlooppunten dienen hun dienstverlening hybride en persoonlijk te organiseren

Hybride dienstverlening draagt bij aan laagdrempeligheid en een positieve ervaring van de bezoekers van een financieel inlooppunt. Concreet gaat het erover dat er voldoende mogelijkheden moeten zijn om fysiek dan wel digitaal in contact te treden als bezoeker. Het betekent ook dat dienstverlening proactief aangeboden moet worden. Niet iedereen is zich bewust van hun geldproblemen of -zorgen. Financiële inlooppunten kunnen hierop inspelen door het eigen aanbod onder te brengen in een ander aanbod, bijvoorbeeld via programmering in een buurthuis. Ook wanneer mensen zich bewust zijn van hun geldzorgen, zet niet vanzelf iedereen de stap naar een financieel inlooppunt. Dat betekent dat financiële inlooppunten mensen proactief moeten benaderen. Hierbij kunnen zij samenwerken met ervaringswerkers, die bijvoorbeeld bij mensen aan de deur langsgaan om op een laagdrempelige en gelijkwaardige manier in gesprek gaan.



Wat is belangrijk in de dienstverlening van een financieel inlooppunt? [2/2]

Persoonlijke dienstverlening zit in de manier van bejegening en de mogelijkheid dat iemand op een gemakkelijke manier zijn of haar verhaal kan doen.

Financiële inlooppunten die inzetten op een persoonlijke benadering, met veel aandacht voor het verhaal van de bezoeker, kunnen het verschil maken voor mensen met geldzorgen. Hierdoor krijgen mensen het gevoel dat er naar hun verhaal geluisterd wordt, wat vertrouwen geeft in het vervolgtraject. Daarnaast is er meer ruimte voor emoties zoals schaamte, onbegrip en machteloosheid. Expertise van de medewerker wordt als meest belangrijk gezien. Daarnaast dienen medewerkers van inlooppunten empathisch, communicatief vaardig (in begrijpelijke taal die aansluit bij het niveau van de burger) en nieuwsgierig te zijn, ongeacht of dit een vrijwilliger is van een buurthuis of een beroepskracht van een gemeentelijk loket. Het liefst krijgen mensen te maken met een beperkt aantal contactpersonen en eenduidige adviezen, en hoeven ze niet in één keer hun hele verhaal te doen.

Financiële inlooppunten kunnen mensen direct doorverwijzen

Direct doorverwijzen draagt eraan bij dat mensen niet tussen wal en schip vallen, maar aan de hand worden genomen richting de ondersteuning die bij ze past. Door zicht te krijgen op het lokale netwerk en betrokken organisaties die soortgelijke dienstverlening aanbieden, kunnen financiële inlooppunten deze directe doorverwijzing beter organiseren.

Financiële inlooppunten dienen af te wegen of zij vrijwilligers en/of beroepskrachten in dienst nemen

Indien mogelijk is een combinatie van meerwaarde. Beide type medewerkers kunnen soms passend en dan weer minder passend zijn, afhankelijk van de benodigde expertise en afstand tussen de hulpvrager en medewerker.

Als het gaat over wat belangrijk is in de dienstverlening van een financieel inlooppunt, zien we de volgende kansen voor financiële inlooppunten:

- ▶ Het komen tot hybride en persoonlijke dienstverlening, waar checks op toeslagen en voorzieningen in terugkomen. Hierbij kunnen inlooppunten de afweging maken of ze met vrijwilligers en/of beroepskrachten samenwerken.
- ▶ Het komen tot een lokaal en/of regionaal netwerk met organisaties om mensen met geldzorgen direct door te kunnen verwijzen.

Wat is belangrijk in de samenwerking van het lokale netwerk rond een financieel inlooppunt?

Financiële inlooppunten kunnen bewuste(re) keuzes maken in hoe ze samenwerken en met wie

We zien verschillen tussen financiële inlooppunten in de manier waarop ze in hun lokale netwerk samenwerken. Sommige inlooppunten opereren grotendeels zelfstandig, terwijl andere zichzelf meer zien als onderdeel van een breder netwerk. Vanuit het inzicht dat het eerder bereiken van mensen met geldzorgen om samenwerking vraagt, is dit laatste aan te raden. Idealiter sluit de dienstverlening op elkaar aan; met name omdat een divers aanbod functioneel kan zijn.

Financiële inlooppunten kunnen het gesprek met gemeenten initiëren rond duurzame financiering

De meeste gemeenten financieren financiële inlooppunten via subsidies of inkooprelaties. Omdat hier soms de nodige onzekerheid mee gepaard gaat, kunnen financiële inlooppunten het gesprek over duurzame financiering initiëren. Mogelijk zijn er in de te maken afspraken interessante opties te verkennen die duurzame financiering voor zowel gemeenten als financiële inlooppunten interessant maken.

Als het gaat over wat belangrijk is in de samenwerking van het lokale netwerk rond een financieel inlooppunt, zien we de volgende kansen voor financiële inlooppunten:

- Onderzoeken met welke formele en informele maatschappelijke organisaties binnen een gemeente of regio een samenwerking rond mensen met geldzorgen van meerwaarde lijkt.
- In contact treden met de gemeente over voordelen van duurzame financiering voor de doorontwikkeling van een financieel inlooppunt.



Wat is belangrijk in de landelijke context rond financiële inlooppunten?

Financiële inlooppunten kunnen actief inzetten op het ophalen van geleerde lessen

Financiële inlooppunten werken veelal lokaal en krijgen daarmee waarschijnlijk weinig mee van de landelijke context. Ze kunnen echter actiever inzetten op het verkrijgen van kennis en nieuwe inzichten die landelijk worden ontsloten. En zodoende de eigen dienstverlening verder ontwikkelen in de richting van werkzame elementen. Nieuwe kennis en inzichten kunnen zij verzamelen via netwerkorganisaties zoals Alliantie Vrijwillige Schuldhulp, brancheverenigingen zoals de VNG of kennisinstituten in het sociaal domein. Dit werkt beide kanten op: landelijk kan de kennis gericht en veelvuldig worden gedeeld en lokaal kan er actiever worden ingezet op het verkrijgen van deze kennis.

Financiële inlooppunten kunnen de resultaten van het eerder bereiken van mensen met geldzorgen inzichtelijk maken

Het rijk zet in op het eerder bereiken van mensen met geldzorgen. Aangezien het effect van deze preventieve inzet lastig inzichtelijk te maken is, doen financiële inlooppunten er goed aan om zoveel mogelijk te 'tellen en vertellen' over de resultaten die zij behalen. Dat kan bijvoorbeeld door na te gaan hoeveel mensen na de ondersteuning weer zelfstandig de eigen geldzaken kunnen regelen. Of hoeveel mensen er niet in een schuldhulpverleningstraject instromen ten opzichte van eerdere jaren. En door aandacht te hebben voor de verhalen rond mensen met geldzorgen. Dat draagt direct bij aan positieve framing.

Als het gaat over wat belangrijk is in de landelijke context rond financiële inlooppunten, zien we de volgende kansen voor financiële inlooppunten:

- ▶ Het inzetten op de geleerde lessen vanuit landelijke inzichten en (nieuwe) kennis over wat werkt in het eerder bereiken van mensen met geldzorgen en -problemen.
- ▶ Het inzichtelijk maken van de resultaten van de eigen laagdrempelige financiële dienstverlening (en het voorkomen van erger).



Verdieping voor gemeenten



In de verdieping voor gemeenten gaan we nader in op relevante inzichten op de vijf onderdelen rond de deur van een financieel inlooppunt. Per onderdeel komen we tot een aantal kansen die wij zien voor gemeenten om desgewenst op in te zetten om laagdrempelige financiële dienstverlening verder te ontwikkelen of stimuleren.

Verdieping voorafgaand aan de dienstverlening

Verdieping op de deur van een financieel inlooppunt

Verdieping op de dienstverlening van een financieel inlooppunt

Verdieping op het lokale netwerk van een financieel inlooppunt

Verdieping op de landelijke context rond een financieel inlooppunt



Verdieping en kansen voor gemeenten

Wat is belangrijk vóórdát mensen naar een financieel inlooppunt gaan? [1/2]

Gemeenten kunnen het initiatief nemen voor financiële dienstverlening

Gemeenten hebben de mogelijkheid om het lokale netwerk met dienstverlening voor mensen met geldzorgen te organiseren. Zij kunnen via subsidie- en inkooprelaties invloed uitoefenen op de (ontwikkeling van de) sociale kaart én op de samenwerking binnen die sociale kaart. Dat kan zowel via het bestaande aanbod; bijvoorbeeld via aangepaste of aanvullende (financiële) afspraken met vrijwilligers- en welzijnsorganisaties. Ze kunnen er ook voor kiezen om – als dat nog niet bestaat – een samenhangend aanbod neer te zetten van formele en informele organisaties. Kleinere gemeenten met beperkte capaciteit en/of middelen, kunnen onderzoeken of ze kunnen aansluiten bij een bestaand aanbod in de regio. Het rijk hanteert momenteel geen kaders rondom dienstverlening voor mensen met geldzorgen. Dat biedt ruimte aan gemeenten.

Gemeenten kunnen rekening houden met ervaren drempels

Voor de mensen die het moeilijkst te bereiken zijn blijkt dat het wantrouwen in de overheid een rol speelt. Dit wantrouwen is vaak gebaseerd op eerdere ervaringen met de overheid op andere levensgebieden. Voor gemeenten is het belangrijk om te beseffen dat er een realistische kans is dat bepaalde mensen geen gebruik willen maken van financiële dienstverlening bij de overheid, ongeacht hoe passend dat aanbod georganiseerd is. Het is daarmee wenselijk om ten minste (ook) financiële dienstverlening te stimuleren of faciliteren buiten de gemeentelijke organisatie om. Dat kan door afspraken te maken met vrijwilligersorganisaties of andere maatschappelijke partners zoals de bibliotheek, of de meer informele organisaties zoals kerken of moskeeën. De drempels die mensen ervaren verschillen per groep. Dit maakt dat het belangrijk is te variëren in het aanbod, ook met betrekking tot communicatie, uitstraling en bejegening.

Gemeenten kunnen werkzame elementen verder stimuleren

Dit onderzoek laat zien dat een aantal werkzame elementen ingezet kan worden om drempels voor mensen te verminderen. Zo weten we dat het inzetten van ervaringswerkers, proactieve dienstverlening en de samenwerking tussen formele en informele organisaties drempelverlagend werken. Als deze elementen niet organisch van de grond komen in het lokale aanbod, zijn gemeenten in de positie om dit via inkoopvoorwaarden of subsidieafspraken te stimuleren.



Wat is belangrijk vóóordat mensen naar een financieel inlooppunt gaan? [2/2]

Mensen moeten ook aangesproken worden op waarden en voorkeuren

Vanuit de verschillende onderzoeksmethoden weten we dat mensen vaak pas hulp vragen als ze nergens anders naartoe kunnen. Ze komen er zelf niet meer uit, lopen vast, en zien geen verdere uitweg dan hulp te vragen. Toch zien we hier tussen mensen ook enorme verschillen in terugkomen. Het is goed om te beseffen dat mensen – los van of ze tot een bepaalde doelgroep behoren – ook vanuit wat ze belangrijk vinden (lees: hun waarden) handelen. Het onderzoek van Motivaction (zie bijlage B) geeft hier inzicht in. Zodoende zien we dat sommige mensen bij geldzorgen sneller hulp vragen dan anderen. En dat áls ze hulp vragen, ze dit op verschillende momenten en bij verschillende organisaties doen. Dat pleit voor een samenhangend netwerk aan organisaties en vindplaatsen die een antwoord bieden op de verschillende behoeften van mensen met geldzorgen.⁵

Als het gaat over wat belangrijk is voordat mensen naar een financieel inlooppunt gaan, zien we de volgende kansen voor gemeenten:

- ▶ Het komen tot een samenhangend lokaal of regionaal aanbod aan dienstverlening voor mensen met geldzorgen, waarin formele en informele organisaties worden gefaciliteerd samen te werken.
- ▶ Ervoor zorgen dat er voldoende laagdrempelig financiële dienstverlening is buiten de gemeentelijke organisatie om.
- ▶ In het gemeentelijk beleid en de keuzes die daaruit volgen rekening houden met verscheidenheid in waarden en behoeften bij mensen met geldzorgen.
- ▶ Ervoor zorgen dat werkende elementen om mensen eerder te bereiken zoals ervaringsdeskundigheid en proactieve dienstverlening een plek hebben in het aanbod binnen de gemeente.

⁵ Divosa, Vereniging Humanitas, Nederlands Centrum Jeugdgezondheid, Pharos, Sterk uit Armoede en Sociaal Werk Nederland werken samen in het programma Preventie van geldzorgen. Hierin versterken zij netwerken op 100 verschillende locaties die in gesprek gaan over geld en geldzorgen. Dat doen zij door verschillende vindplaatsen te laden, te verbinden en te versterken.

Wat is belangrijk bij de deur van een financieel inlooppunt?

Gemeenten kunnen met financiële inlooppunten in gesprek over werkzame elementen voor 'de deur' van een inlooppunt

We weten uit dit onderzoek welke werkzame elementen bijdragen aan laagdrempelige financiële dienstverlening. Gemeenten kunnen inlooppunten faciliteren om herkenbaarder en vindbaarder te zijn. Bijvoorbeeld door financiële inlooppunten in verbinding te brengen met andere maatschappelijke organisaties. Daarmee wordt doorverwijzing van mensen die zich op andere plekken melden gemakkelijker. Ook kan de gemeente meedenken over de uitstraling van een financieel inlooppunt. Dat zit in het gebouw zelf, maar ook communicatie-uitingen of hoe iemand wordt ontvangen.

Gemeenten kunnen financiële inlooppunten laten monitoren

De meeste financiële inlooppunten zijn onderdeel van integrale dienstverlening. Mensen lijken hier geen voorkeur voor te hebben ten opzichte van een eigenstandig inlooppunt met focus op financiën. Het kan wel interessant zijn om te monitoren op wat voor manier mensen doorstromen vanaf een inlooppunt. En of het effect van de manier waarop de dienstverlening is ingericht, uitmaakt voor de mate waarin mensen geholpen worden.

Gemeenten kunnen werken vanuit een kader met basiselementen die laagdrempelig werken

Er is niet één set aan kenmerken van laagdrempeligheid die voor iedereen werkt. Als gemeente dien je een laagdrempelig aanbod te organiseren voor verschillende groepen inwoners. Dit kan vanuit een gedeeld kader met een aantal basiselementen – aansluitend bij de werkzame elementen voor laagdrempeligheid – die standaard terugkomen. De vorm waarop deze dienstverlening vervolgens tot stand komt en naar buiten wordt gebracht, kan variëren. In die vorm dient in ieder geval rekening gehouden te worden met de verschillende soorten drempels die mensen kunnen ervaren.

Als het gaat over wat belangrijk is bij de deur van een financieel inlooppunt, zien we de volgende kansen voor gemeenten:

- ▶ Het in gesprek gaan met financiële inlooppunten over werkzame elementen rond de deur van een inlooppunt en de meerwaarde van monitoring van de dienstverlening.
- ▶ Het inrichten van een minimale basis aan dienstverlening – aansluitend bij de werkzame elementen van laagdrempeligheid – voor mensen met geldzorgen, waarbij ze rekening houden met verschillende waarden en behoeften.

Wat is belangrijk in de dienstverlening van een financieel inlooppunt?

Gemeenten kunnen het eigen aanbod aan laten sluiten bij het aanbod van niet-gemeentelijke financiële inlooppunten

Gemeenten zijn verplicht om in het kader van vroegsignalering beleid en aanbod aan te bieden. Dit aanbod is niet toereikend voor mensen met beginnende of dreigende geldzorgen, maar kan wel in samenhang met laagdrempelige financiële dienstverlening worden aangeboden. Zodoende kan de gemeente voorkomen dat er een versnipperd en niet op elkaar afgestemd aanbod naast elkaar bestaat.⁶

Gemeenten kunnen kwaliteitseisen hanteren om expertise te borgen

De pluriformiteit die we zien bij financiële inlooppunten heeft als voordeel dat er aanbod is voor verschillende groepen mensen. Tegelijkertijd is het lastig voor gemeenten om grip te krijgen op de kwaliteit van de financiële dienstverlening. Door kwaliteitseisen te hanteren ontstaat er een basislijn waar financiële inlooppunten aan moeten voldoen. Om tegelijkertijd versnippering tegen te gaan zou het de voorkeur hebben deze eisen landelijk te formuleren.

Als het gaat over wat belangrijk is in de dienstverlening van een financieel inlooppunt, zien we de volgende kansen voor gemeenten:

- ▶ Het komen tot een samenhangend aanbod tussen organisaties die laagdrempelige financiële dienstverlening bieden én het aanbod (vroegsignalering en schuldhulpverlening) van de gemeente zelf.
- ▶ Overwegen om (landelijk) kwaliteitseisen te formuleren voor laagdrempelige financiële dienstverlening.



⁶ Een goed partnerschap tussen de gemeente is de sleutel tot het mogelijk maken van vrijwilligerswerk. Zie ook [Gids Effectief partnerschap](#) van Alliantie Vrijwillige Schuldhulp.

Wat is belangrijk in de samenwerking van het lokale netwerk rond een financieel inlooppunt?

Gemeenten kunnen sturen op een lokaal passende pluriformiteit

Een divers lokaal aanbod voor mensen met geldzorgen (en schulden) is functioneel vanwege de diversiteit in doelgroepen en behoeften. Gemeenten kunnen sturen op deze diversiteit door een brede range aan aanbod te financieren en/of stimuleren. Lokaal zullen er verschillen ontstaan over wat passend is. Vanuit het inzicht dat gemeenten hebben over de samenstelling van de eigen inwoners en de lokale sociale kaart, kan tot een samenhangend aanbod worden gekomen.

Gemeenten kunnen financiële inlooppunten stimuleren samen te werken. Aangezien de meeste financiële inlooppunten worden gefinancierd door gemeenten, zijn gemeenten bij uitstek aan zet om het lokale netwerk aan organisaties te beïnvloeden. Zodoende is het ook mogelijk dat gemeenten ervoor zorgen dat organisaties met elkaar in contact komen en gaan samenwerken.

Gemeenten kunnen financiële inlooppunten duurzaam financieren

De overheid kan langdurige financiering en flexibele regelgeving faciliteren voor de (door)ontwikkeling van laagdrempelige financiële inlooppunten. Daarin kan zij een aantal voorwaarden stellen, zoals het samenwerken tussen formele en informele organisaties.

Als het gaat over wat belangrijk is in de samenwerking van het lokale netwerk rond een financieel inlooppunt, zien we de volgende kansen voor gemeenten:

- ▶ Het faciliteren van passende pluriformiteit door de lokale behoeften in kaart te brengen en een (meerjaren)subsidieplan te maken waarin deze behoeften een plek krijgen.
- ▶ Het faciliteren van de samenwerking tussen formele en informele organisaties via inkoop- of subsidieafspraken.
- ▶ Het onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om financiële inlooppunten duurzaam te financieren.



Wat is belangrijk in de landelijke context van financiële inlooppunten?

Gemeenten kunnen via hun branchevereniging in gesprek gaan over hoe zij gefaciliteerd wensen te worden

Er lijken verschillen tussen gemeenten te zijn in de beschikbaarheid van laagdrempelige financiële dienstverlening voor mensen met geldzorgen. Landelijk gaan organisaties met elkaar in gesprek over hoe ze deze dienstverlening overall beschikbaar kunnen stellen. Vanzelfsprekend kunnen gemeenten – zowel gemeenten met als zonder aanbod – zelf aangeven hoe zij gefaciliteerd willen worden om dit te organiseren. Dat kan bijvoorbeeld via branchevereniging VNG.

Gemeenten kunnen landelijke inzichten en ontwikkelingen benutten voor de ontwikkeling van laagdrempelige financiële dienstverlening

Landelijk lopende onderzoekstrajecten en inzichten uit pilots of programma's die door verschillende departementen worden geïnitieerd of gefaciliteerd, bieden inzicht in wat wel of niet werkt in de praktijk. Deze inzichten worden momenteel nog niet via een bepaalde weg ontsloten of beschikbaar gesteld. De opgedane inzichten kunnen heel nuttig zijn voor gemeenten in het organiseren van laagdrempelige financiële dienstverlening. Via landelijke kennisinstituten of een kennisbank bij de VNG kunnen gemeenten handvatten krijgen om laagdrempelige financiële dienstverlening (beter) te organiseren.

Als het gaat over wat belangrijk is in de landelijke context rond financiële inlooppunten, zien we de volgende kansen voor gemeenten:

- In gesprek gaan via de VNG en met andere gemeenten over de manier waarop je als gemeente gefaciliteerd wenst te worden in de organisatie van laagdrempelige financiële dienstverlening.
- Het benutten van inzichten uit (landelijke) onderzoekstrajecten en pilots/goede voorbeelden over de organisatie van laagdrempelige financiële dienstverlening.



Verdieping voor het ministerie van SZW



In de verdieping voor het ministerie van SZW gaan we nader in op relevante inzichten op de vijf onderdelen rond de deur van een financieel inlooppunt. Per onderdeel komen we tot een aantal aanbevelingen voor het ministerie van SZW. De aanbevelingen bieden richting vanuit de beantwoording van de vraag wat de rol kan zijn van het ministerie van SZW voor mensen met geldzorgen.

Verdieping voorafgaand aan de dienstverlening

Verdieping op de deur van een financieel inlooppunt

Verdieping op de dienstverlening van een financieel inlooppunt

Verdieping op het lokale netwerk van een financieel inlooppunt

Verdieping op de landelijke context rond een financieel inlooppunt

Verdieping en
aanbevelingen voor het
ministerie van SZW

Wat is belangrijk vóórdát mensen naar een financieel inlooppunt gaan? [1/2]

De rijksoverheid heeft de afgelopen jaren een rol gepakt in het verminderen van het taboe rondom praten over geld

Eén van de redenen waarom mensen niet naar een financieel inlooppunt gaan, is omdat zij schaamte ervaren bij het hebben van geldzorgen en/of -problemen. De rijksoverheid draagt als landelijke communicator met publiekscampagnes bij aan het verminderen van dit taboe en zet zich ook in voor meer bewustzijn rondom financiën, bijvoorbeeld door subsidie te geven zodat onderwijsinstellingen financiële educatie in hun curriculum kunnen inbedden. Het ministerie van SZW zou hierin de komende tijd nog meer het voortouw kunnen nemen door de inzet vanuit de verschillende departementen in diverse programma's en coalities te verbinden aan een overkoepelende kapstok.

Het is belangrijk dat deze kapstok publiek aansprekend is, bijvoorbeeld: het creëren van de 'financieel fitte generatie'. Hieronder kunnen bestaande programma's en beleidslijnen samenkomen, waardoor het rijk gericht(er) werkt aan (onder meer) het doorbreken van het taboe rond financiën.

De rijksoverheid kan regie voeren op de mate van verscheidenheid van het aanbod

Er is grote variëteit in het aanbod van financiële inlooppunten, en deze functioneren in een veelheid aan spelers, regels en subsidies. Daar zit een dilemma: enerzijds biedt deze vrijheid ruimte voor lokaal maatwerk, anderzijds zijn de verschillen tussen gemeenten groot en is de herkenbaarheid en vindbaarheid van het aanbod niet altijd even groot. Meer uniformiteit in het aanbod zou dan helpen. Dit hoeft niet per se te zitten op eenzelfde werkwijze die overal wordt gehanteerd. Het kan ook gaan over het gebruik van hetzelfde logo, beeldmerk, of universele slagzinnen die kunnen helpen in de herkenbaarheid en vindbaarheid van het aanbod, doorverwijzing of samenwerking met andere organisaties. Laagdrempelige inlooppunten worden over het algemeen gezien als een waardevolle aanvulling in het totale landschap rondom mensen met geldzorgen. Zeker omdat we inmiddels weten dat vroeg bereik helpt om schuldenproblematiek te voorkomen. Vanuit deze ambitie is het denkbaar dat de rijksoverheid richting geeft aan een basis voor beschikbaarheid en vindbaarheid van inlooppunten. Dit kan bijvoorbeeld door te werken met een landelijk uniform kader. Dit kader moet tegelijkertijd voldoende ruimte blijven bieden voor lokaal maatwerk.



Wat is belangrijk vóórdat mensen naar een financieel inlooppunt gaan? [2/2]

Het rijk kan het opnemen van ervaringswerkers en sleutelpersonen in het dienstverleningsaanbod stimuleren

In de wetenschap dat inzet van ervaringswerkers en/of sleutelpersonen werkt in het aansporen van mensen om hulp te zoeken bij geldzorgen, is het belangrijk dat deze functies een serieuze plek krijgen in het lokale dienstverleningsaanbod. Vanwege de noviteit van de inzet van deze functionarissen kan het helpen om landelijk subsidie te geven aan het professionaliseren van de functie en/of te stimuleren dat deze functies lokaal een plek krijgen. Bijvoorbeeld door een faciliterende rol te pakken in het matchen van organisaties van ervaringswerkers met gemeenten en/of gemeenten in staat te stellen methodieken te ontwikkelen in de omgang met sleutelpersonen.

Het rijk kan vindplaatsen (verder) versterken door het financieren en faciliteren van kennisontwikkeling en -deling

We weten dat mensen eerder geneigd zijn hun (eerste) hulpvraag te stellen in de eigen omgeving. Dit maakt dat een breed scala aan vindplaatsen, dichtbij mensen, een rol speelt in het vraagstuk van eerder bereiken van mensen met geldzorgen. De rijksoverheid kan als financier en facilitator een rol spelen in het equiperen en professionaliseren van deze vindplaatsen. Door kennis- en methodiekontwikkeling te stimuleren en kennisdeling te initiëren.

Inlooppunten zijn bij uitstek lokale initiatieven waarbij lokaal maatwerk gewenst is voor de effectiviteit en laagdrempeligheid. Gelet op ambities met betrekking tot eerder bereik en op de waardevolle aanvulling van inlooppunten in het totale landschap, kan SZW een richtinggevende rol nemen om het inrichten van laagdrempelige inlooppunten te bevorderen en te professionaliseren. We doen daartoe de volgende aanbevelingen:

1. Start het gesprek met de VNG en gemeenten over hoe de uniformiteit en professionalisering van inlooppunten te bevorderen, en de wenselijkheid en toegevoegde waarde van een landelijk uniform kader daarbij. Houd hierbij rekening met voldoende ruimte voor lokaal maatwerk.
2. Verbind de inzet vanuit alle betrokken departementen aan een overkoepelende kapstok, zodat hier richting en (meer) samenhang uit ontstaat.
3. Stimuleer het opnemen van ervaringswerkers en sleutelpersonen in het lokale dienstverleningsaanbod, bijvoorbeeld door dit mee te nemen in het gesprek over het landelijk uniform kader en/of door deze functies te ondersteunen bij hun positionering in het lokale netwerk.
4. Zet ook de komende jaren in op het toerusten van vindplaatsen als huisartsen, buurthuizen en scholen, zodat zij een natuurlijke positie krijgen in het vormgeven van het vangnet voor mensen met geldzorgen.

Wat is belangrijk bij de deur van een financieel inlooppunt?

De rijksoverheid kan als landelijke actor met name een rol spelen in het verspreiden van goede voorbeelden

De rijksoverheid vervult niet direct een rol als het gaat over de deur van een individueel financieel inlooppunt. Wel kan zij gemeenten faciliteren zodat zij beter kunnen sturen op een kwalitatief goed en lokaal passend aanbod en financieel inlooppunten voorzien van gedegen informatie over wat werkt. Concreet valt hierbij te denken aan het ophalen en verspreiden van goede voorbeelden van laagdrempelige financiële inlooppunten of het bijhouden en beschikbaar maken van landelijke monitoringsinformatie over (het waarom van) niet-bereik. Daarnaast kunnen landelijke publiekscampagnes helpen om de drempel die mensen met geldzorgen ervaren, verder te verlagen.

Als het gaat over de deur van een financieel inlooppunt, kan het rijk zich op een aantal manieren inzetten. We doen daartoe de volgende aanbevelingen:

5. Zorg dat de uitkomsten van dit onderzoek (en andere soortgelijke onderzoeken) breed verspreid worden zodat inzichten lokaal toegepast kunnen worden.
6. Zorg dat (niet-)bereik cijfers landelijk worden gemonitord, bijvoorbeeld door hier periodiek onderzoek naar te laten doen. En maak deze monitoringsinformatie beschikbaar voor gemeenten.
7. Verspreid goede voorbeelden van wat werkt bij 'de deur' van financiële inlooppunten. Zowel lokaal maar ook bij andere departementen voor de dienstverlening in inloopvoorzieningen in andere inhoudelijke domeinen.

Wat is belangrijk in de dienstverlening van een financieel inlooppunt?

De rijksoverheid kan als landelijke actor met name een rol spelen in het verspreiden van goede voorbeelden met betrekking tot dienstverlening. Dit onderzoek (en andere onderzoeken) levert een aantal inzichten op waar laagdrempelige (financiële) dienstverlening uit bestaat. De rijksoverheid kan de dienstverlening lokaal versterken door deze inzichten landelijk beschikbaar te stellen.

Als het gaat over de dienstverlening van een financieel inlooppunt, kan het rijk zich landelijk inzetten. We doen daartoe de volgende aanbeveling:

8. Zorg dat de uitkomsten van dit onderzoek (en andere soortgelijke onderzoeken) breed verspreid worden voor het lokaal toepassen van de inzichten.



Wat is belangrijk in de samenwerking van het lokale netwerk rond een financieel inlooppunt?

Het rijk kan inzetten op duurzame financiering van landelijke initiatieven

Het rijk kan ervoor kiezen om landelijke initiatieven die gericht zijn op het eerder bereiken van mensen met geldzorgen, langdurig te financieren. Zodoende krijgen deze initiatieven de mogelijkheid zich verder te verspreiden en ontwikkelen. Vanuit een overkoepelende visie kan er zorgvuldig afgewogen worden welke initiatieven voor de langere termijn bijdragen aan de bredere beleidsdoelstellingen van het ministerie van SZW én andere betrokken departementen.

Lessons learned delen in formele en informele samenwerking

In het land zijn er veel situaties en voorbeelden van samenwerking tussen formele en informele organisaties rond mensen met geldzorgen. Het rijk kan deze voorbeelden – met bijvoorbeeld de VNG en andere landelijke (kennis)partners als Alliantie Vrijwillige Schuldhulp – verspreiden. Zodoende wordt het gemeenten en financiële inlooppunten makkelijker gemaakt om geleerde lessen zelf toe te passen.

Gemeenten ondersteunen in lokale werkwijze

Het rijk kan gemeenten ondersteunen in de werkwijze richting een lokaal samenhangend preventief aanbod. Mogelijk vanuit een (wettelijk) kader met daarin richtlijnen of handvatten om te komen tot basisdienstverlening.

Als het gaat over de samenwerking van het lokale netwerk rond een financieel inlooppunt, kan het rijk zich op een aantal manieren inzetten. We doen daartoe de volgende aanbevelingen:

9. Financier landelijke initiatieven voor mensen met geldzorgen structureel en langdurig, zodat deze daadwerkelijk van meerwaarde kunnen zijn.
10. Deel *lessons learned* rond samenwerking tussen formele en informele organisaties die zich inzetten voor mensen met geldzorgen.
11. Ondersteun gemeenten om te komen tot een lokale werkwijze die bijdraagt aan de organisatie van een laagdrempelig en samenhangend preventief aanbod.



Wat is belangrijk in de landelijke context rond financiële inlooppunten?

In de veelheid van landelijke organisaties die zich bezighouden met het thema kan het ministerie van SZW haar rollen nog bewuster kiezen en inzetten

De landelijke overheid kan op verschillende manieren richting geven aan het speelveld rond financiële inlooppunten. Door acties in gang te zetten, financiering te richten en wel of juist geen (wettelijke) kaders mee te geven. De verschillende departementen die zich bezig houden met het voorkomen van geldzorgen kunnen nog bewuster met deze verantwoordelijkheid omgaan, en meer impact maken, wanneer zij de rollen en taken die zij oppakken en uitzetten gecoördineerder richten. Langs één beleidslijn, gericht op eenzelfde hoofddoel.

Het ministerie van SZW kan hierin haar taak als coördinator op het thema steviger invullen, niet door een eigen beleidscircuit te starten, maar door het thema in al bestaande programma's, convenanten en dergelijke naar voren te brengen. Of door het binnen de programmadirectie te verweven in andere trajecten, zoals de ontwikkeling van een dienstverleningsconcept. Daarnaast is er momentum om, samen met andere departementen, te verkennen of één/een wet voor het preventieve veld ('de sociale basis') mogelijk is.

Als het gaat over de landelijke context rond financiële inlooppunten, kan het rijk zich op een aantal manieren inzetten. We doen daartoe de volgende aanbevelingen:

12. Zet de aansluiting bij departementale ontwikkelingen en agendavoering rond brede lokale teams voort.
13. Verstevig de gerichte lijn voor financiering en subsidiering van organisaties die zich bezighouden met het thema financiën en geldzorgen.
14. Zet een proces in gang om te komen tot bestuurlijke afspraken voor basisdienstverlening in opmaat naar wet- en / of regelgeving.





Bijlagen – *volgen bij eindrapportage*

Bijlage A – Onderzoeksaanpak

Bijlage B – Bevindingen van de ingezette onderzoeksmethoden



Bijlage A

Onderzoeksaanpak

De onderzoeksvragen als vertrekpunt en scope

Hoofdvragen	Subvragen
Hoofdvraag 1: Wanneer is fysieke financiële dienstverlening laagdrempelig genoeg om kwetsbare mensen met (beginnende en dreigende) geldzorgen eerder te bereiken?	▶ Wat verwacht men in de manier waarop laagdrempelige financiële dienstverlening wordt aangeboden? Hoe ziet een dergelijke plek eruit? Wat zou de scope moeten zijn van vragen die er gesteld kunnen worden? Wat weten we uit eerdere onderzoeken? ▶ Wat zou mensen bewegen om gebruik te maken van een dergelijk dienst? En wat houdt hen tegen? ▶ Hoe zorgen we ervoor dat iedereen aanspraak kan maken op laagdrempelige financiële dienstverlening?
Hoofdvraag 2: Welke subdoelgroepen zouden we mogelijk kunnen bereiken met een financieel fysiek inlooppunt, die we nu nog niet bereiken?	▶ Welke vragen hebben mensen met (beginnende) geldzorgen die zij graag op een fysieke plek zouden willen stellen? ▶ Is er een onderscheid te maken in type vragen van mensen en de moeilijkheidsgraad van de vragen, alsmede welke partijen antwoord kunnen geven op de vragen? ▶ Op welke manier zouden mensen graag willen dat deze vragen beantwoord worden? Wat voor soort persoon/instantie/omgeving zou dit moeten zijn? En is dat wel de overheid, of praat men makkelijker met vrijwilligers of ervaringsdeskundigen? ▶ Hoe zorgen we ervoor dat mensen die geldzorgen hebben daadwerkelijk gebruik gaan maken van de financiële dienstverlening die we aanbieden? En via welke routes kan het beste worden gecommuniceerd dat deze punten bestaan?
Hoofdvraag 3: Welke (formele en informele) initiatieven bestaan er in Nederland waar mensen fysiek geholpen kunnen worden indien er sprake is van geldzorgen?	▶ Wie is de financierder/initiator en uitvoerder van elk initiatief binnen elke gemeente/regio? ▶ Hoeveel mensen maken gebruik van deze plekken/initiatieven? En is er onderscheid te maken in subdoelgroepen die op een bepaald initiatief afkomen? ▶ Hoe ziet de plek er fysiek uit? Omschrijf de locatie(s), het beeldmerk dat gebruikt wordt, is het duidelijk herkenbaar als financieel inlooppunt of is het een generiek inlooppunt? En op welke dagen/ tijden zijn de loketten open? Door wie worden ze bemenst (gemeente, vrijwilligers, ervaringsdeskundigen, anderen?) ▶ Welke diensten leveren deze plekken wel en niet? Bijvoorbeeld antwoord op diverse geldvragen, moeilijke brieven helpen lezen, een 'waar heb je recht op' check doen, voorzieningen en toeslagen helpen aanvragen, budgetcoaching. Is alles gratis toegankelijk voor iedereen? ▶ Hoe weten mensen dat deze initiatieven bestaan? En hoe worden mensen gemotiveerd om er gebruik van te maken? ▶ Welke lessen kunnen we leren van deze initiatieven: wat werkt goed en minder goed om de doelgroep te bereiken? (bereikcijfers + lessons learned) ▶ Hoe groot zijn de verschillen tussen gemeenten/lokale initiatieven en is het nodig om deze verschillen te overbruggen?
Hoofdvraag 4: Gegeven de antwoorden op de hoofdvragen 1 t/m 3: welke rol kan het ministerie van SZW spelen om mensen met (beginnende en dreigende) geldzorgen eerder te bereiken en helpen?	

De stappen en methoden uit de onderzoeksaanpak [1/2]



Bureauonderzoek

Het bureauonderzoek naar laagdrempelige financiële dienstverlening bestond uit twee onderdelen: 1) een documentanalyse naar bestaande onderzoeken en relevante publicaties en 2) reflecties van experts rond de inzichten uit de documentanalyse.



Praktijk- en begeleidingscommissie

Tijdens deze bijeenkomsten hebben deelnemers actief kennis en ervaringen uitgewisseld, van elkaar geleerd en gezamenlijk meegedacht over mogelijkheden voor landelijke verbreding.



Expertgesprekken

Gesprekken met experts op de thematiek als experts vanuit de praktijk hebben geleid tot aanvullende perspectieven en verdieping op het bureauonderzoek.



Panelonderzoek

Via panelonderzoek (N=905) van Motivaction kregen we zicht op behoeften van mensen met (potentiële) geldzorgen. Aanvullend op het panelonderzoek zijn een twintigtal verdiepende interviews uitgevoerd om (meer) zicht te krijgen op de behoeften van mensen die niet-digitaal vaardig zijn en/of een migratieachtergrond hebben.



Praktijkvisites

Via praktijkvisites aan financiële inlooppunten kregen we inzicht in 50 inlooppunten door het hele land. De praktijkvisites waren bedoeld om zowel objectieve als fysieke kenmerken van inlooppunten in beeld te brengen.

De stappen en methoden uit de onderzoeksaanpak [2/2]



Schriftelijke uitvraag

Via een schriftelijke uitvraag aan financiële inlooppunten kregen we reacties van circa 57 inlooppunten. Zij gaven inzicht in hun dienstverlening, bereikcijfers, factoren van laagdrempeligheid en manieren waarop zij hun dienstverlening wensen te ontwikkelen.



Praktijkbezoeken

Door praktijkbezoeken hebben we een beter beeld gekregen van welk type dienstverlening aansluit bij de behoeften van mensen met (beginnende) geldzorgen en hebben we de mogelijkheid gehad om verdieping te zoeken met initiatiefnemers, werknemers en klanten/burgers.



Ervaringswerkers

We hebben een focusgroep gehouden met ervaringsdeskundigen om de resultaten van het onderzoek te toetsen en verdiepen. Deze bijeenkomst bood ruimte voor reflectie en advies over de rol van het ministerie van SZW in dit vraagstuk.



Focusgroepen

We organiseerden twee focusgroepen met rijksambtenaren: één met ambtenaren van verschillende departementen die raken aan (dienstverlening voor) mensen met geldzorgen en één met rijksambtenaren van het ministerie van SZW.



Bijlage B

Bevindingen van de ingezette onderzoeksmethoden

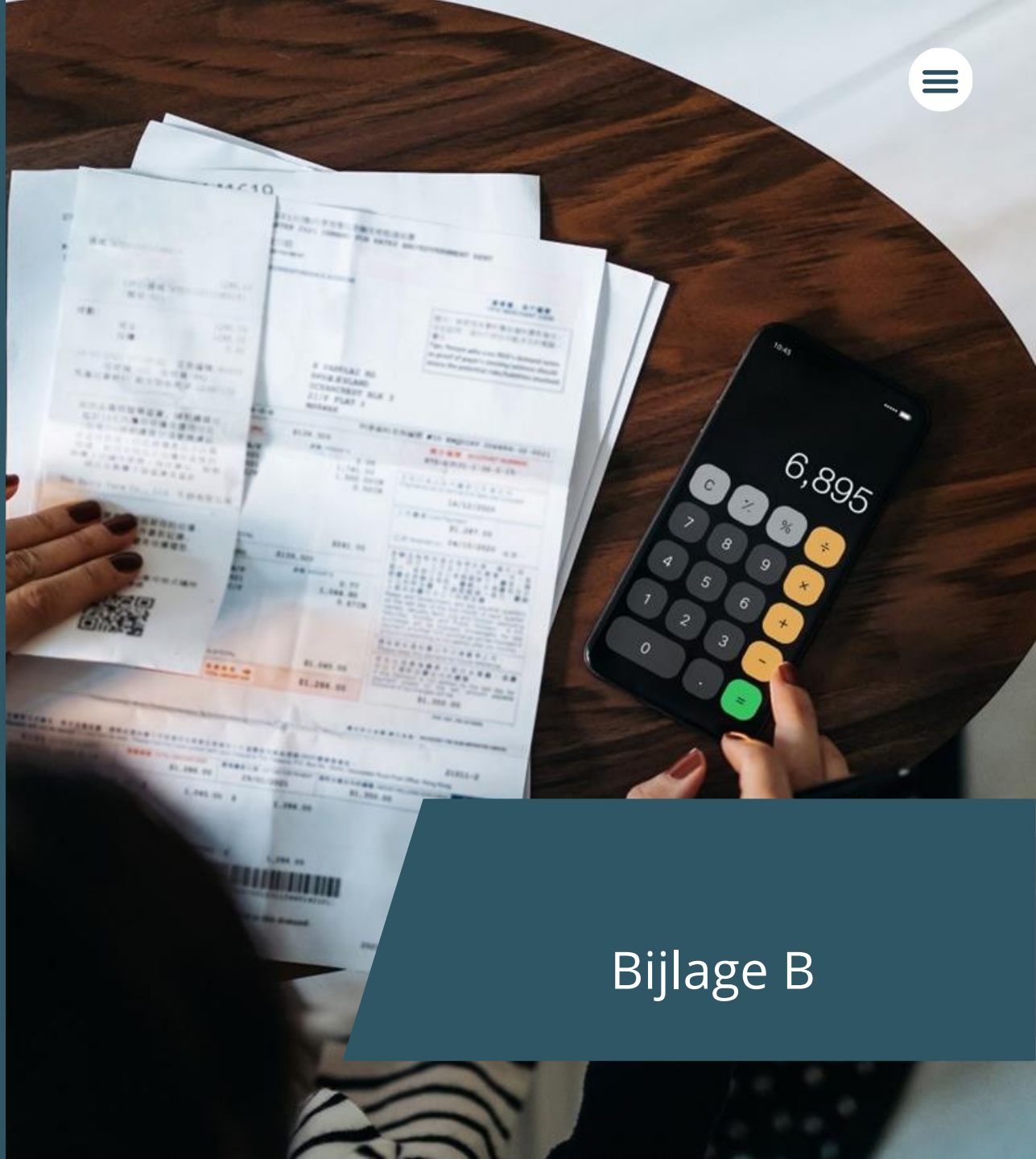
Bevindingen uit het bureauonderzoek

Het bureauonderzoek naar laagdrempelige financiële dienstverlening bestaat uit twee onderdelen: 1) een documentanalyse naar bestaande onderzoeken en relevante publicaties en 2) reflecties van experts rond de inzichten uit de documentanalyse. Hieronder kan genavigeerd worden naar het gewenste onderdeel.

[Introductie op het thema geldzorgen](#)

[Dienstverlening voor mensen met geldzorgen](#)

[Reflecties van inhoudelijk experts](#)



Bijlage B

Geldzorgen in de actualiteit

In het publieke debat ontstaat steeds meer aandacht voor het eerder bereiken van mensen die lastig rondkomen

In de afgelopen jaren is de aandacht voor het thema bestaanszekerheid toegenomen. Via de aanpak Geldzorgen, Armoede en Schulden draait het ministerie van SZW de afgelopen jaren aan knoppen om de bestaansonzekerheid van Nederlanders terug te dringen en schulden- en armoedeproblematiek te voorkomen.

Eén van de hardnekkige vraagstukken die daarin naar voren komt, gaat over het vroegtijdig bereiken van mensen met geldproblemen. Mensen met geldproblemen en/of schulden kloppen te laat aan voor hulp waardoor de persoonlijke problematiek en maatschappelijke kosten oplopen.

Op voorhand zijn er beelden waarom mensen nu nog niet bereikt worden. Aan de ene kant wordt gedacht aan menselijk gedrag: mensen worden belemmerd hulp te vragen door wantrouwen richting overheidsinstanties of gevoelens van schaamte. Maar het beeld bestaat ook dat de aanbodkant nog niet optimaal is ingericht. Bijvoorbeeld doordat deze te weinig zichtbaar en/of niet laagdrempelig genoeg is.

Vanuit de aanpak Geldzorgen, Armoede en Schulden is de behoefte ontstaan aan meer inzicht in wat kan werken om mensen vroegtijdig (lees: in het stadium van beginnende of dreigende geldzorgen) te bereiken.

Dit onderzoek geeft antwoord op de vraag: *Wat werkt in de dienstverlening voor mensen geldzorgen?* We beantwoorden deze hoofdvraag via 4 deelthema's: 1) laagdrempeligheid van dienstverlening, 2) bereik van financiële inlooppunten bij specifieke groepen, 3) huidige initiatieven voor mensen met geldzorgen en 4) de rol van het ministerie van SZW in de ontwikkeling van financiële inlooppunten.

De context waarbinnen het onderzoek geplaatst wordt

- Uit de [Nationale Monitor Geldzorgen \(2024\)](#) blijkt dat 65% van de Nederlanders (enigszins) financiële stress ervaart. Mensen met financiële stress hebben in vergelijking met mensen zonder financiële stress een lager mentaal welzijn, minder zelfvertrouwen en zij ervaren vaker weinig sociale steun. Daarbij zijn mensen met financiële stress vaak bezig met hun huidige situatie en minder met de toekomst.
- De Nationale ombudsman constateert in zijn [rapport](#) dat het gemiddeld vijf jaar duurt voordat iemand met schulden aanklopt bij de gemeente voor hulp. Tegen die tijd is de schuld vaak al opgelopen tot zo'n €40.000,- per persoon.
- In [onderzoek onder jongeren van 16-19 jaar](#) geeft een derde van de jongeren aan problemen te ervaren in het omgaan met geld.
- Panelonderzoek van het NIBUD ([Geldzaken in de praktijk 2024](#)) laat zien dat de meerderheid van de Nederlandse huishoudens er financieel beter voor staat. Het percentage dat makkelijk of zeer makkelijk rondkomt is sinds 2018 gestegen van 34% naar 42%.

Geldzorgen als onderdeel van een bredere keten van financiële problematiek

Mensen met geldzorgen denken vaker dan mensen zonder geldzorgen na over een mogelijke verslechtering van hun financiële situatie. Niet iedereen met geldzorgen heeft schulden of leeft van een laag inkomen. Ook mensen zonder schulden of een laag inkomen kunnen geldzorgen hebben. Wat een beter beeld geeft van wie geldzorgen heeft, is het kijken naar de verhouding tussen het besteedbare inkomen en de (vaste) uitgaven.

We zien dat geldzorgen vaak voorliggend zijn aan geldproblemen, schulden- of armoedeproblematiek. Daarmee zijn geldzorgen te bezien binnen een zogenaamde keten van financiële problematiek. Binnen deze keten kun je als het ware spreken van een bepaalde verergering in opbouw.

Beginnende en dreigende geldzorgen
In het geval van geldzorgen hebben mensen het gevoel lastig rond te komen. Het hoeft nog niet te betekenen dat mensen daadwerkelijk lastig rondkomen.

Geldproblemen
Bij geldproblemen hebben mensen daadwerkelijk moeite om rond te komen. Het lukt bijvoorbeeld niet meer om op tijd de rekeningen te betalen.

Beginnende schulden
Als er beginnende schulden zijn lukt het niet meer om de rekeningen te betalen. Onbetaalde rekeningen stapelen zich op tot beginnende schulden.

Schulden
Als het geruime tijd niet lukt om de beginnende schulden weg te werken, ontstaat een situatie waarin schulden onderdeel zijn van het dagelijks leven.

Problematische schulden
Schulden zijn problematisch wanneer te voorzien is dat de schulden niet zullen (kunnen) worden afbetaald binnen 36mnd⁷.

Armoede
Op het moment dat mensen te weinig financiële mogelijkheden hebben voor de minimaal noodzakelijke goederen en voorzieningen.

Met de verschuiving van de focus naar het eerder bereiken van mensen met problemen (preventie), ontstaat ook de vraag of het aanbod voor mensen met beginnende of dreigende geldzorgen op dit moment toereikend is. En of de keten van schuldhulpverlening op dit moment efficiënt en effectief georganiseerd is.

De afgelopen periode is hier veel aandacht voor en onderzoek naar. Dit onderzoek valt dan ook in een breder spectrum van onderzoeken en aanpakken naar het eerder bereiken van mensen, inzet van sleutelpersonen, effectiviteit van interventies, overheidsbrede dienstverlening ('één loket gedachte'), principes voor goede overheidsdienstverlening, ontwerpen doelarchitectuur van de keten etc.

De opbrengsten van dit onderzoek moeten dan ook in deze bredere context worden beschouwd. Het zou organisaties in de keten (en SZW als regievoerder) moeten helpen om meer vanuit een visie op de gehele keten, van beginnende geldzorgen tot problematische schulden/armoede, te denken en handelen.

⁷Definitie NVVK, conform Faillissementswet en wsnp, [mei 2024](#)

Wat is belangrijk in de dienstverlening voor mensen met beginnende en dreigende geldzorgen? [1/2]

Mensen hebben verschillende behoeften als het gaat om dienstverlening

Het gezegde ‘zoveel mensen, zoveel wensen’ is van toepassing op de inrichting van dienstverlening. Zo hebben mensen die niet of minder zelfredzaam zijn vooral behoefte aan fysieke dienstverlening, terwijl mensen die zelfredzaam zijn meer behoefte hebben aan (anonieme) digitale dienstverlening. De één wordt liever geholpen door een vrijwilliger, waar de ander hulp vanuit een beroepskracht wenst. Contact tussen dienstverlening van de overheid en burgers wordt vooral bepaald door eerder contact met de overheid, waardoor aannames en verwachtingen ontstaan.

Naast verscheidenheid in behoeften zien we verscheidenheid in aanbod

Er bestaan verschillende typen inlooppunten voor financiële dienstverlening. Zo zijn er informele inlooppunten, bijvoorbeeld bij sportverenigingen, moskeeën en kerken en formele inlooppunten vanuit gemeenten in het kader van vroegsignalering. Het ene inlooppunt biedt fysieke dienstverlening, waar de ander dit combineert met digitale hulp of zelfs uitsluitend digitale hulp biedt. Er zijn inlooppunten in de wijk, zoals bij buurthuizen, en inlooppunten vanuit grote organisaties zoals banken en verzekeraars. Daarnaast bestaan er zowel structurele als incidentele vormen van aanbod, en wordt de dienstverlening aangeboden op individueel- en groepsniveau.

Meerdere drempels zorgen ervoor dat mensen geen gebruik maken van dienstverlening

Verschiedende factoren kunnen een drempel vormen om gebruik te maken van dienstverlening. Specifiek in het geval van geldzorgen spelen gevoelens van schaamte en stress een rol. Mensen vinden het lastig om geldzorgen te delen met anderen, uit angst voor een oordeel en stigmatisering. Daarbij zijn er ook functionele drempels, en is het niet voor iedereen duidelijk waar ze informatie kunnen vinden of waar ze terecht kunnen met hun vragen.

Als mensen de weg naar een inlooppunt weten te vinden, kunnen ze daar andere drempels ervaren. Bij sommige inlooppunten moeten mensen vooraf al een hoop informatie aanleveren over hun financiële situatie, wat niet altijd lukt of mensen afschrikt. Ook kunnen mensen moeite ervaren met het formuleren van hun hulpvraag. Mensen ontvangen soms tegenstrijdige informatie vanuit verschillende hulpverleners of inlooppunten, en de informatie is niet altijd goed te begrijpen vanwege het gebruik van moeilijke, juridische taal. Daarnaast doen hulpverleners soms valse beloftes over de hulp die ze kunnen bieden en ontvangen mensen onvoldoende inzicht in hun individuele situatie. Andere drempels zijn dat mensen hun verhaal herhaaldelijk moeten vertellen en zich onvoldoende gehoord voelen. Voor sommige mensen zijn fysieke inlooppunten een drempel vanwege het gebrek aan anonimiteit, terwijl voor anderen digitale inlooppunten onbereikbaar zijn vanwege beperkte taal- en digitale vaardigheden.

Deze drempels kunnen tot frustratie leiden, waardoor er een grotere afstand ontstaat tussen de burger en dienstverlening. Van hieruit kunnen nog meer geldzorgen of zelfs geldproblemen ontstaan.

Laagdrempelige dienstverlening houdt rekening met de ervaren drempels

Laagdrempeligheid betekent voor iedereen iets anders. Waar sommige mensen face-to-face contact als laagdrempelig ervaren, geven anderen de voorkeur aan anonieme online of telefonische hulp. Toch is er uit het bureauonderzoek een rode draad te identificeren in wat belangrijk is in laagdrempelige financiële dienstverlening: persoonlijk contact, begrijpelijke taal, vindbaarheid, kunnen binnenlopen zonder afspraak en een gezamenlijke zoektocht naar de hulpvraag.

Wat is belangrijk in de dienstverlening voor mensen met beginnende en dreigende geldzorgen? [2/2]

Persoonlijk contact is cruciaal in laagdrempelige dienstverlening

Persoonlijk contact blijkt cruciaal in laagdrempelige financiële dienstverlening en kan zowel tijdens een telefoongesprek als bij een fysiek inlooppunt het verschil maken voor mensen. Persoonlijk contact zorgt ervoor dat mensen het gevoel krijgen dat er naar hun verhaal geluisterd wordt, wat hen vertrouwen geeft in het vervolgtraject van de hulp. Daarnaast is er meer ruimte voor emoties zoals schaamte, onbegrip en machteloosheid. De dienstverlening moet in begrijpelijke taal zijn omschreven en worden geboden, zodat ook mensen met beperkte taalvaardigheden gebruik kunnen maken van de dienstverlening. Daarnaast vinden mensen dienstverlening laagdrempelig wanneer deze eenvoudig vindbaar is en mensen zonder afspraak bij het inlooppunt terecht kunnen of bijvoorbeeld eenvoudig online een afspraak kunnen maken. Tot slot hebben mensen niet altijd scherp wat hun hulpvraag precies is of hoe complex hun problemen zijn. Achter een ogenschijnlijke simpele vraag kan soms een complexe situatie verscholen liggen. Daarom is het belangrijk dat bij inlooppunten ter plekke de vraag achter de vraag kan worden achterhaald en mensen op een dergelijke plek mogen aankomen met 'ik weet de juiste niet te stellen' of 'ik weet niet waar ik moet beginnen'. De dienstverlening kan juist worden ingezet om mensen hiermee te helpen en inzicht en overzicht terug te geven over hun financiële situatie.

Het gebruik van dienstverlening kan op verschillende manieren gestimuleerd worden

Om iedereen gebruik te kunnen laten maken van dienstverlening rondom geldzorgen is het belangrijk dat er altijd (ook) de mogelijkheid is tot fysiek contact, met name voor mensen die de Nederlandse taal minder goed beheersen en minder digitaal vaardig zijn. Daarnaast is het belangrijk om schaamte weg te nemen in de communicatie rondom geldzorgen, bijvoorbeeld door het delen van verhalen van ervaringsdeskundigen om te laten zien dat geldzorgen breed in de samenleving spelen.

Een inlooppunt moet duidelijk vindbaar zijn. Er zijn vaak verschillende benamingen voor inlooppunten voor beginnende en dreigende geldzorgen, en op websites is niet altijd even duidelijk welke ondersteuning een inlooppunt precies biedt. Ook helpt het als inlooppunten goed bereikbaar zijn, bijvoorbeeld buiten kantooruren. Medewerkers van inlooppunten dienen empathisch, communicatief vaardig (in begrijpelijke taal die aansluit bij het niveau van de burger) en nieuwsgierig te zijn en kennis van zaken te hebben, ongeacht of dit een vrijwilliger is van een buurthuis of een beroepskracht van een gemeentelijk loket. Het liefst krijgen mensen te maken met een beperkt aantal contactpersonen en eenduidige adviezen.

De sociale kring speelt een belangrijke rol bij mensen met geldzorgen. Mensen met geldproblemen en geldzorgen bespreken dit makkelijker in hun eigen kring en zoeken daarom eerst hulp in de privésfeer. Het is daarom belangrijk dat omstanders goed geïnformeerd zijn en handvatten hebben over hoe ze mensen het beste kunnen helpen of doorverwijzen.

Het proactief informeren van burgers over financiële inlooppunten is belangrijk. Plekken waar de overheid normaal niet zit, maar de doelgroep wel (zoals nagelstylisten, sportverenigingen, kappers en religieuze instellingen) zijn daarvoor volgens beroepskrachten goede plekken.

Inhoudelijk experts benadrukken de inzichten uit de documentanalyse

De gesproken experts herkennen de inzichten uit de documentanalyse

Ze benadrukken het belang van fysieke dienstverlening, juist in het digitale tijdperk. Experts onderstrepen de oproep van beroepskrachten om op vindplaatsen mensen proactief te benaderen en de aansluiting te zoeken op plekken waar mensen toch al komen, zoals sportverenigingen en moskeeën. Ook zien ze dat de nabije omgeving van mensen met geldzorgen beter toegerust kan worden zodat niet alleen beroepskrachten en professionele vindplaatsen maar ook vrijwilligers en ervaringsdeskundigen breder kunnen worden ingezet. Goede, directe doorgeleiding van informele inlooppunten naar formele hulp blijft daarin wel zeer van belang.

Mensen zijn de sleutel

De sleutel tot een groter bereik van financiële inlooppunten zit volgens experts niet in het optimaliseren van de infrastructuur van de dienstverlening, maar in het wegnemen van de drempel in mensen zelf. Wat maakt dat zij de stap naar hulp niet zetten? Het negatieve frame rondom schulden en de schaamte die mensen ervaren spelen hierin ten minste een belangrijke rol. Naast het niet weten waar ze terecht kunnen of welke vraag ze precies hebben.

Experts noemen de volgende elementen als cruciaal in het vormgeven van financiële inlooppunten:

- **Dienstverlening**
Informeel en warme bejegening, vertrouwelijkheid, presentiebenadering, stress sensitief. Inzet van vrijwilligers kan daarbij helpen. 'Outside-in' dienstverlening waarbij wordt aangesloten bij de leefwereld is van belang.
- **Locatie**
Flexibele openingstijden, dichtbij in de wijk, aansluiting bij waar men toch al komt, denk ook aan tijdelijke inlooppunten met een gericht thema of huisbijeenkomsten. Online en offline werving. Niet schulden/geldzorgen in de titel maar inzetten op 'financieel voordeel'.
- **Organisatieniveau**
Goede samenwerking tussen formeel en informeel maar ook tussen informele organisaties onderling zodat eenmaal gemeld, mensen indien nodig vastgehouden worden.

Bronvermelding bureauonderzoek

Bronvermelding bureauonderzoek:

- Onderzoek naar 1-loketfunctie door Mare behoeften en knelpunten van burgers
- Kwalitatief_onderzoek_Inrichten_Overheidsbrede_Loketten_mei_2023.pdf
- Onderzoeksopdracht consortium Hogeschool Utrecht, Hogeschool van Amsterdam en Universiteit Leiden
- <https://www.programmamenscentraal.nl/documenten/rapporten/2023/02/07/onderzoeksrapport-thema-geldzorgen>
- Onderzoek: aanbod sociaaljuridische ondersteuning 'een lokettenjungle' | Sociaal Werk Nederland.
- <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2023/09/28/rapport-de-kwetsbare-burger-bestaat-niet>
- Nationale monitor geldzorgen – kenniscentrum psychologie en economisch gedrag
- Onderzoek Directie Communicatie Min. SZW – hulp van naasten bij financiële problemen – waar liggen kansen

Gesproken experts:

- André Moerman (Schuldinfo.nl, voorzitter Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden)
- Anna Custers (Lector Armoede Interventies UVA)
- Arjan Vliegenthard (directeur Nibud)
- Jerzy Soetekauw (directeur Humanitas)
- Leo Wijnbelt (voorzitter bestuur Alliantie Vrijwillige Schuldhulp)
- Peter Rijdsdijk (directeur Schuldhulpmaatje)

Bevindingen uit het panelonderzoek

Dit onderdeel gaat in op het panelonderzoek dat is uitgevoerd door Motivaction.

Het onderzoek is uitgevoerd met een kwantitatief online onderzoek (CAWI). Dit onderzoek is uitgevoerd onder Nederlandse burgers in de leeftijd 18-80 jaar die financiële problemen hebben, beginnende geldzorgen hebben, of mogelijk een risicogroep zijn voor geldproblemen. Door middel van selectievragen is de doelgroep geselecteerd uit een groot onderzoekspanel. Respondenten die aangaven zeer makkelijk rond te komen financieel én zich nooit zorgen te maken over hun financiële situatie zijn uitgesloten van het onderzoek. Uiteindelijk bleef een N=905 over die de vragenlijst volledig heeft ingevuld.

[Bevindingen vanuit het panelonderzoek](#)

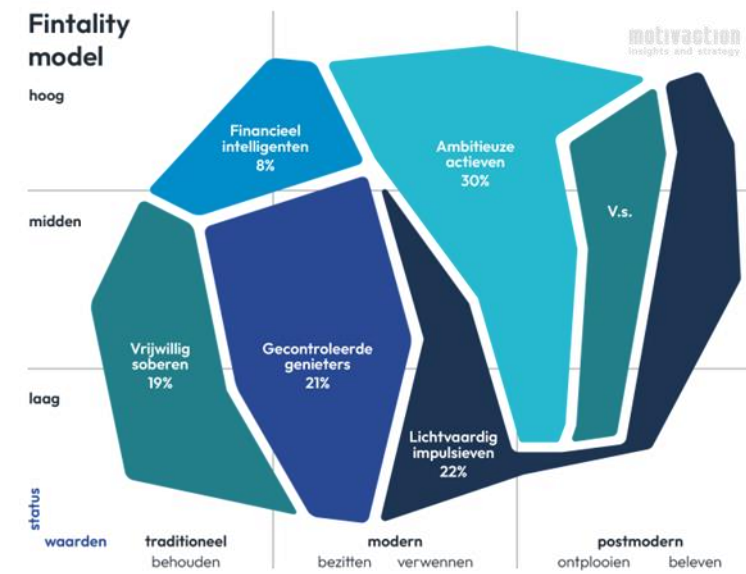
Bijlage B

Opvattingen, emoties en onderliggende waarden van mensen rond financiën zeggen veel over hun financieel handelen en het risico dat mensen lopen op geldzorgen en -problemen

De invloed van sociale en demografische kenmerken op de opvattingen en het gedrag van mensen is sterk verminderd. Afkomst, sociale klasse, leeftijd en woonplaats zijn niet alleen meer bepalend voor hoe mensen in het leven staan. Ook de wijze waarop Nederlanders omgaan met financiële zaken zoals persoonlijke financiën, beleggen, verzekeren en pensioen wordt niet alleen bepaald door opleidingsniveau, welstand, geslacht, afkomst, etniciteit en/of leeftijd maar ook door opvattingen, emoties en onderliggende waarden.

Zo kan het dat de ene millennial uit Den Bosch al spaart om een huis te kopen, terwijl een leeftijdsgenoot uit dezelfde buurt elke week weer geld moet lenen voor de boodschappen. Een logisch gevolg hiervan is dat niet iedereen als één groep op basis van sociaal demografische gegevens behandeld en aangesproken kan worden.

Motivaction, die het panelonderzoek heeft uitgevoerd, heeft jarenlange ervaring met doelgroeponderzoek met name door de inzet van het [Mentality-model](#). Maturity is een sociologisch onderzoeksmodel dat consumenten groepeerd op basis van gedeelde waarden. Het biedt inzicht in de manier waarop consumenten in het leven staan en verklaart en voorspelt hun gedrag beter dan modellen die zijn gebaseerd op alleen sociodemografische gegevens. Motivaction doet al jarenlang onderzoek naar de verschillende milieus en zodoende is er al heel veel over hen bekend. Op basis van de houding en het gedrag ten aanzien van financiën zijn de acht Maturity-milieus terug te brengen tot vijf duidelijk te onderscheiden groepen consumenten in Nederland. Dit krijgt vorm in het **Fintality-model met vijf profielen**. Binnen een profiel hebben mensen sterk overeenkomstige waarden en meningen ten aanzien van werk, vrije tijd en politiek en tonen overeenkomstige ambities, drijfveren en consumentengedrag.



Vrijwillig soberen: gaan bewust om met geld en zijn niet materialistisch ingesteld.



Financieel intelligenten: zijn onafhankelijk en weloverwogen als het gaat om financiën.



Gecontroleerde genietters: vinden financiële zekerheid belangrijk, maar willen zichzelf ook af en toe verwennen.



Ambitieuze actieven: zijn statusgevoelig en geven makkelijk geld uit aan kwaliteit van leven.



Lichtvaardig impulsieven: leven in het hier en nu, ze sparen (als ze dat al doen) voor korte-termijndoelen.

Door de onderzoeksuitkomsten te duiden volgens het Fintality model én naar meer traditionele risicofactoren krijgen inlooppunten de mogelijkheid nauwkeuriger aan te sluiten bij de belevingswereld van burgers

De resultaten van het panelonderzoek zijn gekoppeld aan vijf Fintality profielen zodat financiële inlooppunten / de (Rijks)overheid in de communicatie over en inrichting van de dienstverlening nog nauwkeuriger kunnen aansluiten bij de belevingswereld van burgers met een ondersteuningsbehoefte.

Vijf Fintality profielen op basis van houding en gedrag: 1) vrijwillig soberen, 2) financieel intelligenten, 3) gecontroleerde genietters, 4) ambitieuze actieven en 5) lichtvaardig impulsieven. Deze vijf profielen worden in [Bijlage B](#) nader toegelicht. Naast de Fintality profielen zijn de resultaten van het panelonderzoek geduid naar risicogroepen die allen op een andere manier omgaan met financiën en geldzorgen:

1. Mensen in de bijstand of schuldhulpverlening: dit zijn mensen die in de vragenlijst hebben aangegeven in de bijstand en/of hulp schuldhulpverlening te zitten.
2. Mensen in zwaar weer: dit zijn mensen die moeilijk of zeer moeilijk kunnen rondkomen. In deze groep zitten ook mensen die aangeven niet moeilijk, maar ook niet makkelijk rond te komen, en zich daarnaast minimaal regelmatig zorgen te maken over hun financiële situatie. Ook mensen die (zeer) makkelijk kunnen rondkomen maar zich vaak of altijd zorgen maken zijn meegenomen in deze groep.
3. Mensen met mogelijk beginnende geldzorgen: in deze groep zitten mensen die hebben aangegeven niet moeilijk, maar ook niet makkelijk rond te kunnen komen maar die zich toch af en toe zorgen maken over hun financiële situatie. Daarnaast zitten hier ook mensen in die aangeven makkelijk rond te kunnen komen maar zich toch regelmatig zorgen maken.

In de tabel hieronder is schematisch weergegeven hoe de groepen ‘zwaar weer’ en ‘mogelijk beginnende geldzorgen’ zijn opgebouwd. De groep ‘in de bijstand of schuldhulpverlening’ is hier bewust los van getrokken en vormt een aparte groep.



Vanuit het panelonderzoek van Motivaction is ook data beschikbaar over kenmerken van enkele subdoelgroepen. Het gaat dan om mensen met een middeninkomen, ondernemers en jongeren.

Voor elk van deze subdoelgroepen is informatie over met welke vragen zij bij een inlooppunt terecht zouden willen kunnen, wat drempels zijn om advies te vragen bij een inlooppunt, en wat zij belangrijk vinden bij een inlooppunt. De belangrijkste inzichten per subdoelgroep geven we op pagina's 57 en 58 weer.

Bevindingen vanuit het panelonderzoek (N=905)

					
Risico's	Bekendheid inlooppunten	Financieel advies	Doorverwijzing	Laagdrempeligheid	Specifieke behoeften
Mensen met beginnende geldzorgen hebben zelf niet door hoe gevoelig ze zijn voor geldproblemen.	Twee derde van de Nederlanders heeft op z'n minst gehoord van financiële inlooppunten. Burgers begrijpen goed dat je met financiële vragen terecht kunt bij een inlooppunt. Dat ze ook met andere onderwerpen zoals DigiD- en zorgvragen terecht kunnen bij een inlooppunt is minder bekend.	Hoe meer ervaring iemand heeft met financiële zorgen, hoe meer zij ook door anderen om advies worden gevraagd.	De meeste mensen zouden een ander doorverwijzen naar de gemeente, een financieel adviseur of een maatje. Een fysiek financieel inlooppunt moet volgens de meeste mensen van en bij de gemeente zijn.	Laagdrempelig betekent voor de meeste mensen: vrijblijvend en zonder ingewikkelde procedures binnen kunnen lopen zonder bureaucratische barrières, liefst anoniem. En je veilig en welkom voelen: zonder vooroordelen bejegend, je gehoord voelen, dat je jezelf mag zijn. Bij problemen die mensen als groot of ingewikkeld ervaren zouden mensen naar een fysiek inlooppunt gaan. Algemene en korte vragen handelen mensen liever online af.	Het contact met de medewerkers van het inlooppunt speelt een cruciale rol bij behoeften rondom een inlooppunt. Expertise van de medewerker is het meest belangrijk. De grootte van het probleem/de vraag is bepalend voor de keuze of online of fysiek advies wordt gevraagd. Simpele vragen worden online geregeld, voor grotere hulpvragen spreekt men liever een echt persoon.

Bevindingen uit het panelonderzoek m.b.t. mate van geldzorgen: 1) mensen met beginnende geldzorgen, 2) mensen in de bijstand of schuldhulpverlening en 3) mensen in zwaar weer

 Risico	 Bekendheid inlooppunten	 Financieel advies	 Doorverwijzing	 Laagdrempeligheid	 Specifieke behoeften
De groep met mogelijk beginnende geldzorgen onderscheidt zich van de andere twee risicogroepen. Mensen in de bijstand of schuldhulpverlening en mensen in zwaar weer ervaren drempels als schaamte en niet weten waar te moeten beginnen. Terwijl de groep met mogelijk beginnende geldzorgen aangeeft geen advies nodig te hebben over hun financiële situatie en dat ze er zelf (online) wel uitkomen. Ondanks hun gevoeligheid voor geldproblemen.	Er zijn geen verschillen tussen de risicogroepen in bekendheid met inlooppunten. Mensen in de bijstand of schuldhulpverlening willen wanneer zij hulp vragen vooral vragen stellen over geldzorgen en schulden. Mensen in zwaar weer of met mogelijk beginnende geldzorgen hebben vooral vragen over belastingen en toeslagen en hun algemene financiële situatie. Als we kijken naar de risicogroepen zien we geen verschillen in waar zij denken dat het fysiek financieel inlooppunt moet zijn.	Voorals mensen in de bijstand of schuldhulpverlening hebben al om hulp of advies gevraagd bij anderen.	Ondanks dat mensen in de bijstand of schuldhulpverlening het ongemakkelijk vinden als ze zelf om financieel advies worden gevraagd, weten ze wel goed waar ze iemand naar moeten doorverwijzen. Zij sturen anderen relatief vaak door naar een bank (31%), een huisarts (17%), of een energiecoach (15%).	De groep met mogelijk beginnende geldzorgen zou eerst échte financiële problemen moeten hebben en/of wakker liggen van hun geldzorgen voor ze hulp vragen. Binnen kunnen lopen zonder afspraak zou mensen in de bijstand of schuldhulpverlening aanmoedigen om advies te vragen bij een inlooppunt.	Voor de mensen in de bijstand of schuldhulpverlening is het persoonlijk contact met iemand het meest belangrijk (22%). Ook vinden zij het relatief belangrijk dat het in de buurt is (11%). Mensen in zwaar weer vinden het relatief belangrijk om anoniem te kunnen zijn (11%).

Bevindingen uit het panelonderzoek m.b.t. subdoelgroepen: 1) jongeren, 2) mensen met een modaal inkomen, 3) zelfstandig ondernemers en 4) mensen met een migratieachtergrond [1/2]

 Risico	 Bekendheid inlooppunten	 Financieel advies	 Doorverwijzing	 Laagdrempeligheid	 Specifieke behoeften
Jongeren geven vaak aan niet moeilijk, maar ook niet makkelijk financieel rond te kunnen komen (52%). Jongeren geven relatief vaker dan anderen aan zich altijd zorgen te maken over hun financiële situatie (9%). Daarnaast vinden jongeren relatief vaker dat geldzorgen nu eenmaal bij het menselijk bestaan horen (31%). Dit geldt ook voor de meeste mensen met een Antilliaanse/Arubaanse- (83%), Turkse (78%), en Surinaamse achtergrond (74%).⁸	Bijna de helft van de jongeren (46%) heeft nog nooit van het bestaan van financiële inlooppunten gehoord. De meerderheid van de mensen met een modaal inkomen heeft wel van het bestaan gehoord, maar weet niet waar deze in de buurt zijn (58%). Mensen met een modaal inkomen verwachten relatief vaak dat je met vragen over werk (51%) of DigiD (45%) bij een inlooppunt terecht kunt. Jongeren verwachten vaker dat dit kan met vragen over bankzaken (51%) en studiefinanciering (41%).	De meeste zelfstandig ondernemers vinden zichzelf goed in staat een ander advies te geven over financiën (63%). Zij zijn ook relatief vaker door anderen om financieel advies gevraagd. De meeste jongeren zijn nog nooit om financieel advies gevraagd, en vragen zelf relatief vaak advies aan familie/vrienden/kennissen (48%). Mensen met een Turkse- en Antilliaanse/Arubaanse achtergrond vinden het relatief gezien vaker ongemakkelijk als iemand hen om financieel advies vraagt (53% en 67%).⁸	Jongeren weten minder goed waartoe ze iemand kunnen doorverwijzen als diegene advies nodig heeft (27%). Ze sturen een ander voor financieel advies relatief vaak door naar familie, vrienden of kennissen (41%) of een bank (28%). Zij zijn minder geneigd iemand te verwijzen naar een maatje of de gemeente. Zelfstandig ondernemers verwijzen iemand vaker naar een accountant voor financieel advies (25%).	Voor jongeren zouden advies (17%) of goede ervaringen van anderen (29%) hen aanmoedigen om gebruik te maken van een inlooppunt. Ook helpt het als ze van tevoren een afspraak kunnen maken (20%). Mensen met een Turkse achtergrond zouden om hulp vragen als ze echte financiële problemen hebben (87%). Voor mensen met een Antilliaanse/Arubaanse achtergrond helpt het als de dienstverlening anoniem is (50%).⁸	Jongeren vinden het t.o.v. anderen belangrijk dat een inlooppunt in de buurt is (9%). Voor zelfstandig ondernemers is het relatief belangrijk dat de medewerker goed doorvraagt (8%). Mensen met een Turkse achtergrond noemen persoonlijk contact vaak als belangrijkste aspect van een inlooppunt (72%). Voor mensen met een Marokkaanse achtergrond zijn behulpzame medewerkers relatief belangrijk (75%).⁸

⁸ Voor deze groepen geldt dat deze uitspraken gedaan zijn door een relatief klein aantal respondenten. N = per genoemde groep <10.

Bevindingen uit het panelonderzoek m.b.t. subdoelgroepen: 1) jongeren, 2) mensen met een modaal inkomen, 3) zelfstandig ondernemers en 4) mensen met een migratieachtergrond [2/2]

					
Risico	Bekendheid inlooppunten	Financieel advies	Doorverwijzing	Laagdrempeligheid	Specifieke behoeften
Jongeren zeggen relatief vaak dat ze wel om financieel advies zouden willen vragen, maar eigenlijk niet goed weten wat hun vraag is (38%). Dit geldt ook voor mensen met een modaal inkomen (38%). Drempels om advies te vragen bij een inlooppunt zijn voor jongeren: niet weten waar te beginnen (23%) en er niet eerder aan denken (21%). Niet weten waar te beginnen is ook voor mensen met een Turkse achtergrond een belangrijke drempel (47%), net als het opnieuw moeten doen van je verhaal (47%). Dit laatste geldt ook voor mensen met een Surinaamse achtergrond (43%).⁹	Mensen met een modaal inkomen vinden relatief vaker dat een financieel inlooppunt bij een Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) zou moeten zijn (28%). Mensen met een Turkse achtergrond vinden vaker dat dit bij de huisarts (39%) of religieuze instelling (34%) moet zijn. Het grootste gedeelte van de mensen met een Antilliaanse/Arubaanse achtergrond vindt dat een inlooppunt bij een vrijwilligersorganisatie zou moeten zijn (83%).⁹	Jongeren vinden het minder belangrijk iemand fysiek te spreken als het gaat om hun financiën. Bij geldzorgen vindt het grootste gedeelte van de mensen met een modaal inkomen het fijner om advies te krijgen van een echt persoon (86%). Zij laten de grootte van hun geldzorgen ook relatief vaker bepalen of ze online of fysiek advies vragen (65%).	Mensen met een Nederlandse achtergrond verwijzen iemand met geldzorgen relatief vaker naar de gemeente (38%). Voor mensen met een Turkse achtergrond is dit eerder de huisarts (26%). Mensen met een Marokkaanse achtergrond verwijzen iemand eerder door naar een accountant of zorgverzekeraar (beide 30%). Mensen met een Surinaamse achtergrond verwijzen eerder naar een bank (52%).⁹	n.v.t.	n.v.t.

⁹ Voor deze groepen geldt dat deze uitspraken gedaan zijn door een relatief klein aantal respondenten. N = per genoemde groep <10.

Bevindingen uit het panelonderzoek met betrekking tot de vijf Fintality profielen

					
Risico	Bekendheid inlooppunten	Financieel advies	Doorverwijzing	Laagdrempeligheid	Specifieke behoeften
Financieel intelligenten (46%) en vrijwillig soberen (37%) zeggen geen advies nodig te hebben over hun financiële situatie. Financieel intelligenten zeggen dat het ze online zelf wel lukt (22%). Ambitieuze actieven geven toe dat ze er niet eerder aan gedacht hebben om naar een fysieke instantie, persoon of financieel inlooppunt te gaan (13%). Ook zeggen zij dat er geen fysiek loket in de buurt is (12%), de informatie te ingewikkeld is (8%). Ze geven relatief vaak aan dat ze wel om advies zouden willen vragen over hun financiën maar niet goed weten wat hun vraag eigenlijk is (32%).	De financieel intelligenten, weten het best wat inlooppunten zijn en waar deze zijn (31%). De meeste gecontroleerde genietters hebben nog nooit van inlooppunten gehoord (52%). Ambitieuze actieven hebben er wel van gehoord maar weten niet waar deze zijn (53%), terwijl zij als groep waarschijnlijk baat hebben bij een inlooppunt.	Financieel intelligenten verwijzen relatief vaak naar de gemeente (51%). Vrijwillig soberen zouden iemand doorverwijzen naar een maatje (43%), sociale raadslieden (25%), of een vrijwilligersorganisatie (22%).	Vrijwillig soberen vinden relatief vaak dat een inlooppunt bij de bibliotheek moet zijn (42%) of het buurthuis (40%). Ambitieuze actieven zien zo'n inlooppunt liever bij een financiële instelling zoals een bank (36%) of bij een Informatiepunt Digitale Overheid (26%).	Financieel intelligenten en vrijwillig soberen zouden om advies te vragen bij een fysieke instantie als zij wakker zouden liggen van hun geldzorgen (38% en 37%). Goede ervaringen van anderen zouden vrijwillig soberen ook aanmoedigen (28%) om hulp te zoeken. Dat is ook voor ambitieuze actieven een trigger (24%). Garantie van anonimiteit zou ambitieuze actieven ook aanmoedigen (17%).	Voor financieel intelligenten is het belangrijk dat de medewerker een check kan doen op hun financiën, om te kijken of ze het goed hebben gedaan (15%). Vrijwillig soberen vinden het relatief belangrijk dat de medewerker of vrijwilliger hun vraag goed begrijpt (15%). Voor gecontroleerde genietters is het belangrijk dat het inlooppunt in de buurt is (11%) en de medewerker goed doorvraagt (5%). Lichtvaardig impulsieven willen binnen kunnen lopen zonder afspraak (6%).



Fintality: Vrijwillig soberen

"Geld is een noodzakelijk kwaad"

Hoe herken je een vrijwillig sobere?

Vrijwillig soberen hechten waarde aan normen als respect, harmonie, rechtvaardigheid en financiële zekerheid. Ze houden graag vast aan vertrouwde gebruiken en gewoonten. Ze zijn principieel, zelfvoorzienend en risicomijdend. Deze groep heeft een vast leefpatroon dat weinig hectisch of gejaagd is. Vrijwillig soberen maken tijd voor rust en reflectie.

Leefstijl

Materiële zaken zijn minder belangrijk voor deze groep mensen. Vrijwillig soberen leven graag een sober leven volgens een vast leefpatroon. Vrijwillig soberen willen graag verantwoord leven, dat betekent zonder verspilling, zonder winstbejag en zonder aantasting van het milieu. Zij hechten waarde aan verbinding maken met de mensen om ze heen. Ze zijn betrokken bij hun directe omgeving, zoals de buurt of hun vereniging. Solidariteit en maatschappelijke betrokkenheid zijn kenmerkende waarden. Ze zijn kritisch ten opzichte van de hedendaagse maatschappij, met name richting grote ondernemingen en de gerichtheid op consumeren. Onderlinge verbondenheid en werken aan sociaal-maatschappelijke verbeteringen spelen in dit milieu een prominente rol. Ze tonen sociaal-maatschappelijke betrokkenheid door politiek actief te zijn of vrijwilligerswerk te doen. Daarnaast steunen vrijwillig soberen vaak meerdere charitatieve instellingen tegelijk. Hier ligt de focus op natuur en milieu, ontwikkelingssamenwerking en organisaties die opkomen voor minderheden en mensenrechten.

Mensen in dit milieu leven zuinig. Zolang iets niet stuk is, zullen zij het niet snel vervangen. Daarnaast gaan ze weloverwogen te werk als zij nieuwe producten kopen. De kwaliteit en duurzaamheid van producten zijn belangrijke aankoopcriteria.

Financiën

Vrijwillig soberen gaan bewust om met geld en zijn niet materialistisch ingesteld. Geld is niet belangrijk voor deze groep, sterker nog, ze staan vrij negatief tegenover geld. Geld is geen doel in hun leven. Wel hebben ze graag hun financiële administratie op orde. Ze vinden het niet leuk om mee bezig te zijn maar vanwege hun zelfredzame en onafhankelijke karakter, hebben ze hun zaakjes graag goed geregeld.

Vrijwillig soberen hebben relatief weinig interesse in financiën. Met een argwanend oog kijken ze naar de financiële sector, en zeker naar banken. Banken zijn vooral machtige bedrijven die heel goed voor zichzelf zorgen, hoge bonussen uitkeren en investeren in zaken waar zij niet achter staan, zoals wapens.



Fintality: Financieel intelligenten

"Geld betekent zekerheid voor de toekomst"

Hoe herken je een financieel intelligente?

Financieel intelligenten hechten aan traditie en zijn zich bewust van hun eigen waarden en normen. Deze opvattingen delen ze vaak met de generatie voor hen en geven deze door aan een volgende generatie. Ze hechten waarden aan discipline, respect, correcte omgangsvormen en aan een traditioneel gezins- en familieleven. En ze zouden graag zien dat meer mensen daar net zo over denken. Tegelijkertijd zijn financieel intelligenten liberaal en optimistisch ingesteld op economisch en technologisch gebied. Ze staan open voor (technologische) innovaties en vinden dat de overheid en het bedrijfsleven daarin moet investeren.

Financieel intelligenten zijn statusgevoelig en gericht op het beschermen van de eigen maatschappelijke positie. Hiërarchie in sociale relaties ervaren zij daarom als vanzelfsprekend.

Leefstijl

Familiecontacten, familietradities en een hecht gezinsleven spelen een belangrijke rol. Daarnaast zijn financieel intelligenten actieve netwerkers die makkelijk contact leggen met en tussen mensen uit verschillende sociale kringen. Dit kunnen netwerken zijn van hun familie maar ook zakelijke contacten, burens of mensen die ze kennen uit nevenfuncties zoals bestuurswerk. Kunst en cultuur spelen een belangrijke rol in hun leven en vrijetijdsbesteding.

Financieel intelligenten zijn weinig gericht op consumeren, maar wel bereid te betalen voor kwaliteit en service. Iets wat ze zich vaak ook kunnen veroorloven. Kwaliteit gaat boven kwantiteit.

Financiën

Financieel intelligenten staan positief tegenover geld. Geld creëert mogelijkheden en vrijheid. Deze groep is onafhankelijk en weloverwogen als het gaat om financiën. Ze leven zelfbewust, planmatig en gedisciplineerd.

Financieel intelligenten besteden veel tijd aan financiën. Ze vinden het leuk om mee bezig te zijn. Daarnaast vinden ze het belangrijk hun financiën serieus aan te pakken. Deze groep wil financiële producten zo goed mogelijk begrijpen, zodat ze weloverwogen beslissingen kunnen maken. Ze hebben veel vertrouwen in hun eigen kennis en kunde. Ook hebben ze vertrouwen in de financiële sector. Ze vertrouwen erop dat geld veilig is bij banken. Maar door hun eigen behoefte aan diep financieel inzicht en interesse voor de sector, kijken zij ook met een kritische blik naar financiële dienstverleners.



Fintality: Gecontroleerde genieters

"Financiële zekerheid is belangrijk maar af en toe genieten ook"

Hoe herken je een gecontroleerde genietster?

Het waardenprofiel van de gecontroleerde genietster is een combinatie van traditionele en moderne waarden. Enerzijds hechten zij waarden aan respect, discipline, orde en familiegevoel. Anderzijds hebben zij de moderne waarden zoals een makkelijk en plezierig leven met aandacht voor consumeren, avontuur en genieten. Hogerop komen in de maatschappij is geen hoofddoel, maar ze willen niet achterop raken. Veiligheid en een goed gezinsleven is belangrijk. Ze zijn bezorgd over hun eigen financiële situatie en status.

Leefstijl

In hun vrije tijd besteden gecontroleerde genietsters veel aandacht aan familie of gezin. Bezoek of ontvangst van familie vormt een belangrijk onderdeel van de vrije tijd. Mensen binnen dit milieu plannen hun leven zorgvuldig. Gewoontes zijn belangrijk, maar mogen onderbroken worden voor leuke dingen, zoals een weekendje weg. Ze zijn toekomstgericht en proberen de juiste balans te vinden tussen het aangename en het noodzakelijke.

Ze houden enerzijds van luxe, comfort en zichzelf verwennen. Anderzijds gaan zij weloverwogen met geld om en streven ze sterk naar financiële zekerheid. 'Alles met mate' is een treffende beschrijving voor de leefstijl van de gecontroleerde genietsters. Ze gaan graag in op aanbiedingen of voordeelacties.

Dit milieu hecht aan uiterlijke zaken, zoals presentatie, verzorging en inrichting. Ze zijn afwachtend bij het gebruiken van nieuwe producten. Ze willen iets graag eerst gezien hebben bij een ander, voordat ze het zelf uitproberen.

Financiën

Geld is belangrijk voor de gecontroleerde genietster. Het is een middel om bijvoorbeeld leuke uitjes met het gezin te kunnen ondernemen. Daarnaast is financiële zekerheid belangrijk voor ze, waardoor ze een gestructureerde betaalmoraal hebben. Rekeningen worden op vaste momenten betaald, inkomsten en uitgaven worden goed in de gaten gehouden, en de administratie is op orde. Financiële risico's nemen ze liever niet.

Gecontroleerde genietsters hebben relatief weinig vertrouwen in de financiële sector. Dit valt deels te verklaren door hun gebrek aan kennis over financiële dienstverleners. De financiën hebben ze op orde maar leuk vinden doen ze het niet. De interesse in de sector is laag.



Fintality: Ambitieuze actieven

"Geld moet rollen"

Hoe herken je een ambitieuze actieve?

Ambitieuze actieven zijn individualistisch en materialistisch ingesteld. Maatschappelijk succes en hoger op komen zijn belangrijke drijfveren. Zowel geld verdienen als consumeren is belangrijk. Je herkent de ambitieuze actieve aan hun ambitie, behoefte aan zelfontplooiing en sociale betrokkenheid. Ze doen graag nieuwe ervaringen en kennis op ten behoeve van persoonlijke verrijking. Ze zijn doelgericht en gunnen zichzelf weinig rust totdat ze hun doelen bereikt hebben. Deze groep heeft vaak last van keuzestress: carrière maken, verre reizen maken, tijd doorbrengen met sociale relaties, fysiek fit blijven, en ook genoeg tijd vrijmaken voor ontspanning en rust.

Leefstijl

De leefstijl is van deze groep actief en veelzijdig. Ambitieuze actieven zijn erg uithuizig. Ze ondernemen veel activiteiten in de stedelijke gebieden waar ze wonen. Naast het harde werken vinden ambitieuze actieven het ook belangrijk om te genieten. In hun vrije tijd proberen ze alles uit het leven te halen waardoor ze een veelal druk en gehaast leven hebben. De term 'work hard, play hard' past goed bij deze groep.

Op het gebied van geld zijn ambitieuze actieven zowel spaarders als spenders. Zij geven gemakkelijk geld uit aan kwaliteit van leven. Dit milieu kenmerkt zich door materiële luxe en statussymbolen. Ze hebben een hoge levensstandaard en willen daar aan vast houden. Ze zijn erg gericht op consumeren, avontuur beleven en vermaakt worden.

Geld gaat op aan kleding, reizen, uit eten gaan en culturele activiteiten. Consumeren is een vorm van genieten voor dit milieu. Verder hebben ambitieuze actieven hun leven niet strak gepland. Ze hebben een flexibele en open houding in hoe ze met anderen omgaan en hun dagelijks leven organiseren.

Financiën

Financiële zekerheid is belangrijk voor de ambitieuze actieve maar ze maken zich er ook regelmatig zorgen over. Ze willen hun administratie graag goed op orde te hebben. Ondanks dat ze hier de kennis en vaardigheden voor hebben, schiet de financiële administratie er nog wel eens bij in vanwege hun drukke leven. Ze hebben er dan ook geen probleem mee om dit uit te besteden. Van alle groepen leunen zij relatief het meest op externe experts. Ze schakelen graag een financieel adviseur in. Dat maakt ook deels dat zij relatief positief tegenover de financiële sector staan.

Ambitieuze actieven zijn zich goed bewust van het belang van de financiële sector. Deze dienstverleners zijn nodig om de zaakjes te regelen. Ze vertrouwen erop dat deze partijen goed doen wat ze moeten doen. Ze zijn van alle segmenten het meest geïnteresseerd in financiën in het algemeen, pensioen en beleggen.



Fintality: Lichtvaardig impulsieven

"Als je geld over hebt, heb je niet geleefd"

Hoe herken je een lichtvaardig impulsieve?

Lichtvaardig impulsieven leven met de dag en gaan graag hun eigen gang. Deze groep is onafhankelijk en impulsief, ze leven in het hier en nu. Daarbij willen ze steeds persoonlijke keuzes maken, ook als die tegen de maatschappelijke norm ingaan. Lichtvaardig impulsieven hebben een tolerante en open houding tegenover maatschappelijke verschijnselen of veranderingen. Dit komt niet zozeer vanuit een principiële houding maar eerder uit een "leven en laten leven"-mentaliteit. Zij wensen voor zichzelf weinig bemoeienis 'van boven af'. Zij zullen zich ook niet snel met andermans zaken bemoeien of deze veroordelen. Binnen dit milieu bestaat de behoefte zo veel mogelijk te kunnen doen en laten waar zij op dat moment zin in hebben. Ze hechten verder weinig waarde aan etiquette of formaliteiten.

Leefstijl

Ervaringen opdoen is de centrale drijfveer. Zorgeloos van het leven genieten is daarbij belangrijk. Daar willen ze ook voor werken, maar dat werk staat wel ten dienste van hun leefstijl waarin consumeren en vermaak centraal staan. Ze streven naar een comfortabele leefstijl zonder al te veel opgelegde verplichtingen. Materiële zaken spelen geen primaire rol. Kijkend naar hun levensstandaard stelt deze groep zichzelf geen bijzonder hoge doelen. Luxe is welkom, maar geen 'must'.

Financiën en financiële sector

Lichtvaardig impulsieven hebben een haat-liefde verhouding met geld. Geld is een middel om te genieten van het leven en ervaringen op te doen. Maar geld is ook iets spannends want als je het te gemakkelijk uitgeeft kom je in de problemen. De lichtvaardig impulsieven hebben wel wat beters te doen dan hun financiële administratie. Deze groep vindt het geen probleem om rood te staan, op afbetaling producten te kopen, of geld te lenen van vrienden of familie. Ze hebben weinig overzicht van hun financiën. Kennis in financiën hebben ze nauwelijks, interesse al helemaal niet. Van alle segmenten, schatten zij hun eigen kennis over financiën en pensioen het laagst. Hetzelfde geldt voor hun interesse in die thema's.

Lichtvaardig impulsieven kijken met enige argwaan richting de financiële sector. Wat een bank met je (spaar)geld doet, wat pensioenfondsen precies doen, of andere financiële dienstverleners, hebben ze weinig beeld bij. Voor hen is dit een 'black box'.

Bevindingen vanuit de geselecteerde financiële inlooppunten

Dit onderdeel geeft zicht op de financiële inlooppunten die we hebben geïnccludeerd in het onderzoek. We gaan in op de wijze van selectie van de inlooppunten, de uitvraag onder de geselecteerde inlooppunten en de praktijkvisites die in de zomerperiode van 2024 zijn afgelegd. Via de doorkliklinks hieronder kan genavigeerd worden naar de verschillende subonderdelen.

[Selectie van de financiële inlooppunten](#)

[Uitvraag onder de financiële inlooppunten](#)

[Praktijkvisites langs de inlooppunten](#)

[Profielen van de geselecteerde inlooppunten](#)

A photograph of two women sitting together and looking at a laptop screen. The woman on the left has long brown hair and is wearing a blue turtleneck sweater. The woman on the right has dark curly hair and is wearing an orange button-down shirt. They are both gesturing with their hands as if in a discussion. In the top right corner of the image, there is a small white circular icon with three horizontal lines inside. A dark blue triangular overlay is in the bottom right corner of the image.

Bijlage B

Selectie van financiële inlooppunten voor mensen met geldzorgen

Uit het bureauonderzoek komt naar voren dat de financiële inlooppunten op zeer verschillende wijze worden ingevuld. Zodoende vallen zowel inlooppunten vanuit de gemeente in het kader van vroegsignalering, inlooppunten bij maatschappelijke organisaties met een informeel of formeel karakter, particuliere inlooppunten en semipublieke inlooppunten binnen de selectie van dit onderzoek.

Via verschillende ingangen (onder meer bij Samen Erop Vooruit, Alliantie Vrijwillige Schuldhulp en Leger des Heils) kregen we zicht op een aantal bestaande inlooppunten. Dit aanbod vulden we aan door gericht te zoeken op inlooppunten die:

- Een preventief karakter hebben
- Gericht zijn op mensen met geldzorgen
- Van fysieke aard zijn (d.w.z. een daadwerkelijk fysiek inlooppunt zijn)
- Financiële dienstverlening bieden dan wel financiële dienstverlening onderdeel laten zijn van een integraal aanbod

We selecteerden in beginsel 70 – 80 initiatieven om ook rekening te houden met eventuele non-respons. Van deze initiatieven hebben we uiteindelijk 72 inlooppunten geïncludeerd in ons onderzoek. De geïncludeerde inlooppunten zijn in de tabel op de volgende pagina opgenomen en de profielen van deze inlooppunten volgen vanaf pagina 70. In de profielen zijn een aantal kernachtige cijfers en kenmerken opgenomen, voor zover deze in de uitvraag zijn ingevuld door het inlooppunt.

Inlooppunten die geïnccludeerd zijn in dit onderzoek

1. Aalsmeer, Financieel café Humantias
2. Almelo, Stichting Budget Op Orde
3. Almelo, Almelo Sociaal Cliëntondersteuning
4. Almere, Inlooppreekuur Algemene Bibliotheek
5. Almere, Schuldhulpmaatje
6. Almere, Het Financieel Huis
7. Almere, Het Gilde
8. Amerongen, Grip op Geld
9. Amersfoort, Geldloket
10. Amersfoort, Participatie & inkomen
11. Amsterdam, Casa Japie Makandra
12. Amsterdam, FRIS Supermarkt
13. Amsterdam, SKIN kerken
14. Amstelveen, Financieel café Humanitas
15. Apeldoorn, Samen055
16. Bollenstreek, Informatiepunt Digitale Overheid in bibliotheek
17. Culemborg, Geldpraat Café Culemborg de Salaamander
18. De Bilt, Hulpteam Geld op Orde
19. De Bilt, De lokale Coalitie Bestaan zekerheid
20. Delft, Geldzaken voor Elkaar
21. Den Haag, Allekanten Bouwlust
22. Den Haag, Thuisadministratie Humanitas
23. Den Helder, Money talks spreekuur voor jongeren
24. Deventer, Bibliotheek spreekuur Geldfit
25. Dordrecht, Formulierenhulp
26. Dordrecht, Financieel Hulphuis
27. Dordrecht, Wijkwinkel
28. Ede, HipHelpt inlooppreekuur
29. Eemsdelta, SchuldHulpMaatje
30. Eindhoven, De Buurtwerkkamer
31. Friesland, Potjescheck
32. Geleen, Ontmoetingswinkel – Buurthuiskamer Os Hoes Leger des Heils
33. Geleen, Werkplaats Financiën
34. Goes, SchulpHulpVrijwilligers
35. Haarlemmermeer, Schuldhulpmaatje
36. Helmond, Buurthuiskamer Leger des Heils
37. Heusden, Geldzakensprekuren
38. Hoofddorp, De Nieuwe Silo
39. Hoorn, Potjescheck
40. IJsselstein, Financiën op Orde
41. Lelystad, Financieel spreekuur van Op tijd erbij-team
42. Maassluis, Stichting BOOM
43. Nieuwegein, sociaal raadslieden
44. Nijkerk, Inlooppunt Bibliotheek Nijkerk
45. Nijmegen, Bindkracht10
46. Nijmegen, Hulp bij Geldzaken
47. Nijmegen, Ondernemerspunt Geldzorgen
48. Noordwijk, Schuldhulpmaatje
49. Oldambt, SchuldHulpMaatje
50. Ouder-Amstel, Financieel café
51. Ridderkerk, Hoe sta jij ervoor?
52. Rotterdam, SKIN kerken
53. Rotterdam, Financiële praktijkondersteuner bij huisartsenpraktijk Mozaïek
54. Rotterdam, Zorgvrijstaat in Rotterdam West
55. Rotterdam, Budgetmaatjes010
56. Sliedrecht, Bonkelaarshuis
57. Soest, Geld op Orde
58. Twenterand, Meldpunt Geldzorgen
59. Uithoorn, Financieel café bibliotheek Uithoorn
60. Utrecht, El Amal
61. Utrecht, De Geldzaak
62. Utrecht, Het Juridisch Loket
63. Utrecht, Papiercafé Hoograven
64. Veenendaal, Budgetloket
65. Venlo, LEEF!
66. Vlissingen, Inlooppreekuur Geldzorgen van Orionis, Schuldhulpmaatje en Humanitas
67. Winschoten, STAP spreekuur
68. Woerden, DoeMeelInWoerden
69. Zaanstad, Geldfit
70. Zoetermeer, InZet
71. Zuidwest Friesland, Potjescheck
72. Zwolle, Geld op Orde

Uitvraag onder de financiële inlooppunten

De brede groep van ca. 80 inlooppunten is gevraagd om informatie te verstrekken over de wijze waarop zij georganiseerd zijn, hoe aandacht wordt besteed aan laagdrempeligheid en wat resultaten zijn (o.a. bereik). Die informatie dient als input voor een beschrijving van (het type) inlooppunt. Ook helpt het ons om de inlooppunten te kunnen vergelijken. De schriftelijke uitvraag verliep via een begeleidende tekst met link naar Formdesk. In de tabel hiernaast zijn de vragen opgenomen van de schriftelijke uitvraag.

Vragen aan inlooppunten ('initiatieven') via schriftelijke uitvraag

1. Naam initiatief en gemeente waarin het initiatief loopt
2. Initiatiefnemer en financier van het initiatief
3. Kunt u de dienstverlening van het initiatief beschrijven? Denk aan: aanbod, formeel/informeel, eenmalig/langdurig.
4. Wie wilt u bereiken met het initiatief?
5. Heeft u monitoring ingericht om de resultaten van uw initiatief bij te houden? Zo ja, hoe?
6. Hoeveel mensen met geldzorgen bereikt uw initiatief naar schatting op jaarbasis?
7. Op welke manieren werkt u aan (het vergroten van) het bereik van mensen met geldzorgen?
8. Wat werkt hierin goed en minder goed?
9. Waar zijn mensen die bij uw initiatief komen (uiteindelijk) mee geholpen?
10. Met welke organisaties heeft uw initiatief contact? Denk aan: doorverwijzen, kennisuitwisseling.
11. Uit eerder onderzoek weten we welke factoren bijdragen aan laagdrempeligheid van financiële dienstverlening en/of het gebruik van financiële dienstverlening stimuleren. Kunt u aangeven welke factoren op uw initiatief van toepassing zijn?
12. Voor welke factoren zouden andere initiatieven van uw initiatief kunnen leren?
13. Voor welke factoren zou uw initiatief van andere initiatieven kunnen leren?
14. Via welke contactgegevens kunnen we u bereiken bij vragen over uw ingevulde vragenlijst of initiatief?
15. Aanvullend op deze vragenlijst brengen we korte bezoeken aan initiatieven om een goed beeld te krijgen van een initiatief in de praktijk. Heeft u tips voor initiatieven die we (naast die van u) moeten bezoeken?

Inzichten uit de schriftelijke uitvraag laten zien dat:

- ▶ Met name vrijwilligersorganisaties initiators zijn van initiatieven (37%), gevolgd door gemeenten (28%), religieuze instellingen (13%) of andersoortige organisaties zoals lokale teams.
- ▶ Het aanbod vaak wordt gekenmerkt door inloopsprekuren, informeel en laagdrempelig contact en zowel kort als langdurig contact.
- ▶ Het merendeel van de initiatieven gericht is op alle inwoners, maar ook specifiek op mensen met een migratieachtergrond, contactarmen, mensen die minder digitaal vaardig zijn, mensen die minder graag in contact komen met de overheid of minder zelfredzaam zijn.
- ▶ Veel initiatieven geven aan dat de meeste mensen zijn geholpen met het ondersteunen in aanvragen voor voorzieningen en toeslagen. Ook noemen ze een check doen op waar mensen recht op hebben als dienstverlening waar mensen vooral mee geholpen zijn.
- ▶ Initiatieven houden rekening met laagdrempeligheid door in te zetten op persoonlijk contact, het bieden van maatgerichte ondersteuning, begrijpelijke informatie en communicatie én prettige bejegening door medewerkers.
- ▶ Initiatieven geven aan dat zij van andere initiatieven kunnen leren in het inzetten van ervaringsdeskundigen, meer outreachend te werk gaan en betere bereikbaarheid (bijvoorbeeld buiten kantooruren).

Praktijkvisites langs de inlooppunten

Naast de schriftelijke uitvraag zijn praktijkvisites uitgevoerd bij inlooppunten. Een praktijkvisite bestond uit een bezoek aan het inlooppunt, waarbij met name gelet werd op fysieke kenmerken zoals openingstijden, inrichting, marketing en aanwezigheid van medewerkers. Ook was er aandacht voor de meer subjectieve kenmerken zoals sfeer en bejegening. De praktijkvisites zijn van tevoren aangekondigd in de uitvraag. De praktijkvisites hebben een beter zicht gegeven op circa 40 inlooppunten. De overige inlooppunten waren gesloten op het moment dat het bezoek werd afgelegd.

Overeenkomsten tussen de financiële inlooppunten

- ▶ De meeste inlooppunten waren zeer goed bereikbaar en bevonden zich in of dichtbij drukbezochte openbare gelegenheden.
- ▶ Op de meeste plekken hoefde je weinig tot geen gegevens te verstrekken voordat je geholpen werd. Soms was er sprake van een toestemmingsformulier voordat je geholpen werd.
- ▶ Het aanbod tussen de inlooppunten kwam veelal overeen en varieerde tussen: het helpen met lastige brieven of DigiD, overzicht bieden van inkomen en uitgaven, speciale dagen voor Belastingaangifte, maatjeshulp bij de gemeente of bij mensen thuis.

Verschillen tussen de financiële inlooppunten

- ▶ Het aantal bezoekers verschilde sterk tussen de bezochte inlooppunten. Bij sommige inlooppunten was er niemand, of één iemand aanwezig tijdens een spreekuur. Bij andere inlooppunten moesten mensen nummers trekken en in een wachtruimte plaatsnemen. De initiatieven waar het drukker was gaven aan dat dit kwam door o.a. mond-tot-mond reclame, marketing, het leggen van verbindingen met andere organisaties voor doorverwijzing en dat het inlooppunten soms een samenwerking was van meerdere organisaties. Inlooppunten waar het rustiger was gaven aan net open te zijn en last te hebben van de rust van de zomerperiode.
- ▶ Een ander verschil tussen inlooppunten was de mate van marketing en herkenbaarheid. Inlooppunten waren soms lastig te vinden door het ontbreken van een logo.
- ▶ Sommige inlooppunten hebben aparte ruimtes waar er met enige privacy over de persoonlijke situatie kan worden gesproken. Andere inlooppunten waren erg 'open' ingericht, wat drempels kan opwerpen om in gesprek te gaan.
- ▶ Sommige inlooppunten bieden ter plekke hulp en ondersteuning aan. Anderen werken op doorverwijzing en zijn in die zin meer een vindplaats voor mensen met beginnende of dreigende geldzorgen.
- ▶ Sommige inlooppunten gaven heel duidelijk aan dat ze gericht zijn op ondersteuning bij geldzorgen en financiën. Sommige inlooppunten werden ook bezocht door mensen met geldproblemen en schulden (dus als het stadium van geldzorgen al voorbij is).
- ▶ Inlooppunten lieten veel diversiteit zien in welke beroepskrachten aanwezig waren om ondersteuning te verlenen. Op sommige plekken zagen we samenwerkingen tussen de gemeente en Samen Erop Vooruit. Op andere plekken waren er voornamelijk beroepskrachten aanwezig.
- ▶ Soms was het mogelijk om direct geholpen te worden, maar ook regelmatig kwam het voor dat een afspraak nodig was. Op sommige plekken maakte een afspraak dat iemand verzekerd was van de tijd om tijdig geholpen te worden. Het kwam ook voor dat mensen wegliepen bij inlooppunten zonder afspraak, waar het erg druk was met daarbij onduidelijkheid over de wachttijd.

Papiercafé - Utrecht

Financier
Gemeente, vrijwilligersorganisatie, religieuze instelling en Oranjefonds.

Dienstverlening
Inloopsprekuren waar vrijwilligers cliënten laagdrempelig helpen met communicatie over geld en administratie in de zeer brede zin van het woord.

Doelgroep
Iedereen voor wie (digitale) communicatie ingewikkeld is door taalproblemen, gebrek aan digitale vaardigheid, lvb en gewoon omdat de regelingen voor iedereen vreselijk ingewikkeld zijn.

Bereik
Meer dan 250 per jaar

hoograven@papiercafe.nl
<https://papiercafe.nl/>

Geld op Orde - Soest

Financier
Gemeente en vrijwilligersorganisatie

Dienstverlening
Hulp bij financiële en administratieve vragen. Inwoners kunnen er terecht voor ondersteuning bij toeslagen, belastingaangifte, schulden, het invullen van formulieren en het verkrijgen van inzicht in hun geldzaken.

Doelgroep
Inwoners van Soest en Soesterberg met financiële zorgen of hulpvragen over administratie. De focus ligt op mensen met een laag inkomen of beperkt vermogen.

Financiën op Orde - IJsselstein



Financier
Gemeente

Dienstverlening
Sociaal juridisch spreekuren waar burgers met hun vragen over instanties, financiën en/of juridische zaken makkelijk kunnen stellen en het individueel begeleiden als budgetcoach bij structurele problemen.

Doelgroep
Inwoners die moeite hebben met hun financiële administratie. Dit kunnen mensen zijn met (dreigende) schulden of inwoners in een kwetsbare situatie die tijdelijk of structureel ondersteuning nodig hebben bij hun geldzaken.

Bereik
Meer dan 250 per jaar

info@stichting-pulse.nl
<https://stichting-pulse.nl/financien-op-orde/>

Het Financieel Huis - Almere

Financier
Gemeente

Dienstverlening
Doorverwijzing naar eerder genoemde organisaties of andere organisaties waar hulpvrager de juiste hulp kan krijgen.

Doelgroep
Bewoners van de Staatsliedenwijk, Kruidenwijk en Almere Stad-Midden die vragen hebben over geldzaken en administratie. De hulp is bedoeld voor jong en oud.

Bereik
10-50 per jaar

Financieel spreekuur van Op tijd erbij-team - Lelystad

Financier
Gemeente.

Dienstverlening

Hulp bij geldzaken en administratie. Inwoners krijgen ondersteuning bij betalingsachterstanden, het invullen van formulieren, belastingaangifte, toeslagen, en het ordenen van hun administratie. Ook sociaal-juridisch advies en hulp bij digitale zaken worden geboden.

Doelgroep

Alle inwoners van Lelystad met financiële of administratieve vragen, ongeacht leeftijd of achtergrond.

mdf@mdflevoland.nl

<https://mdflevoland.nl/Op-tijd-erbij-Lelystad>

Geld Op Orde - Zwolle

Financier
Gemeente en vrijwilligersorganisatie.

Dienstverlening

Hulp bij geldzaken en administratie. Inwoners krijgen ondersteuning bij toeslagen, formulieren, belastingaangifte en het ordenen van hun financiën. De hulp is beschikbaar via inloopsprekuren op verschillende locaties in de stad.

Doelgroep

Alle inwoners van Zwolle met financiële of administratieve vragen kunnen terecht bij Geld op Orde, ongeacht leeftijd of achtergrond.

info@opordezwolle.nl

<https://www.opordezwolle.nl/spreekuren>

Spreekuur Sociaal Team - Hoogezaand



Financier
Gemeente.

Dienstverlening

Hulp bij financiële en administratieve vragen. Inwoners kunnen er terecht voor ondersteuning bij betalingsachterstanden, het invullen van formulieren, belastingaangifte, toeslagen, en het ordenen van hun administratie.

Doelgroep

Alle inwoners van de gemeente Midden-Groningen met financiële of administratieve vragen, ongeacht leeftijd of achtergrond, zijn welkom bij het spreekuur.

klantenservice@biblionetgroningen.nl

<https://ticketing.groningsebibliotheeken.nl/>

STAP spreekuur - Winschoten

Financier
Gemeente.

Dienstverlening

hulp aan inwoners die vastlopen in hun financiële administratie. Ze richten zich op het vroegtijdige signalering van schulden en begeleiding. Er wordt hulp geboden bij het invullen van formulieren, aanvragen van toeslagen, omgaan met betalingsachterstanden en het verkrijgen van overzicht in de persoonlijke financiële situatie.

Doelgroep

Alle inwoners van de gemeente Oldambt met financiële of administratieve zorgen. De focus ligt op mensen met (dreigende) schulden, betalingsachterstanden of moeite met het regelen van geldzaken.

korps.winschoten@legerdesheils.nl

<https://www.legerdesheils.nl/locatie/korpswinschoten>

Meldpunt geldzorgen - Twenterand

Financier
Gemeente.

Dienstverlening

Geeft advies over inkomensondersteuning en schulden. Voert o.a. vroegsignalering, hersteloperatie toeslagen en de vangnetregeling energie uit. Ook zijn ze Toeslagen Service Punt en informeren jongeren bij het bereiken van 18 jaar.

Doelgroep

Elke inwoner in Twenterand die vragen heeft over financiën, inkomensvoorzieningen, beginnende betalingsachterstanden en/of schulden.

Bereik

50-100 per jaar

meldpuntgeldzorgen@twenterand.nl
<https://www.twenterand.nl/meldpunt-geldzorgen>

Geldfit - Deventer

Financier
Gemeente.

Dienstverlening

Er zijn drie spreekuren. Het is zowel formeel als informeel. Inwoners kunnen meerdere keren komen, maar worden niet langdurig begeleid.

Doelgroep

De ondersteuning is bedoeld voor inwoners van de gemeente Deventer met geldzorgen, betalingsachterstanden of onzekerheid over toeslagen en uitkeringen. Ook inwoners die preventief inzicht willen in hun financiën zijn welkom.

Bereik

750 per jaar

geldfit@deventer.nl
<https://www.bibliotheekdeventer.nl/>

Hulp bij Geldzaken - Nijmegen



Financier
Gemeente.

Dienstverlening

Biedt hulp bij belastingaangifte, het invullen van formulieren, administratie (Papierwinkel), briefadressen, en budgetbeheer (FIX!Budgetbeheer). Afhankelijk van de hulpvraag is dit eenmalig of langdurig.

Doelgroep

Mensen die moeite hebben met administratieve en financiële zaken.

Bereik

Meer dan 250 per jaar

aanmeldingenoudwest@bindkracht10.nl
<https://www.bindkracht10.nl/locatie/oud-west/bindkracht10-locatie-oud-west/>

Samen055 - Apeldoorn

Financier
Gemeente.

Dienstverlening

Hulp bij geldzaken, werk, opvoeding en welzijn. Inwoners kunnen terecht voor advies, begeleiding en ondersteuning bij schulden, administratie, uitkeringen en gezinsproblemen. Hulp wordt geboden via spreekuren en samenwerking met lokale partners.

Doelgroep

Alle inwoners van Apeldoorn die ondersteuning nodig hebben bij financiële, sociale of gezinsproblemen. De focus ligt op mensen met geldzorgen, schulden, werkloosheid of andere hulpvragen op het gebied van welzijn en opvoeding.

info@cjgapeldoorn.nl
<https://www.samen055.nl/spreekuren>

Geldzaken en regelingen - Nijkerk

Financier
Gemeente.

Dienstverlening

2 inlooppreekuren per week waar mensen zonder afspraak binnen kunnen lopen. Mensen worden geholpen door vrijwilligers en achterwacht is aanwezig. Daarnaast werken de beroepskrachten op afspraak voor complexe vragen. Inwoners kunnen terecht met vragen over toeslagen, uitkeringen, brieven, GBLT, voorzieningen, schulden, potjescheck. Het gaat om kortdurende hulp indien meer hulp nodig is verwijzen wij door.

Doelgroep

Inwoners met vragen over toeslagen, uitkeringen, brieven, schulden, voorzieningen en andere praktische zaken.

Bereik

100-250 per jaar

info@sigma-nijkerk.nl
<https://www.nijkerk.eu/samen-erop-vooruit>

HipHelpt Inlooppreekuur - Ede

Financier
Religieuze instelling.

Dienstverlening

Bieden hulp aan mensen met praktische of financiële hulpvragen. Bezoekers kunnen er terecht voor ondersteuning bij administratie, hulp bij formulieren, het aanvragen van voorzieningen en persoonlijke begeleiding. Vrijwilligers bieden een luisterend oor en helpen waar mogelijk zelf, of verwijzen door naar passende hulpinstanties.

Doelgroep

inwoners van Ede die te maken hebben met praktische of financiële problemen. De focus ligt op mensen die geen eigen netwerk of voldoende middelen hebben om hulp te regelen, waaronder kwetsbare bewoners, mensen in armoede of sociaal isolement. Iedereen is welkom, ongeacht achtergrond of geloof.

ede@hiphelpt.nl
<https://hiphelpt.nl/ede>

Leger des Heils Ontmoetingswinkel – Arnhem



Financier
Religieuze instelling.

Dienstverlening

Informeel, langdurig, in het bijzonder voor mensen met weinig sociale contacten.

Doelgroep

Mensen met weinig sociale contacten.

Bereik

50-100 per jaar

korps.arnhem@legerdesheils.nl
<https://www.legerdesheils.nl/locatie/kledingwinkel-arnhem>

Budgetmaatjes010 - Rotterdam

Financier
Vermogensfonds

Dienstverlening

Wekelijks inlooppreekuur voor mensen die hulp nodig hebben bij hun geldzaken, in de breedste zin van het woord.

Doelgroep

Mensen die hulp nodig hebben met geldzaken; ook inwoners van buiten Rotterdam zijn welkom.

Bereik

Meer dan 250 per jaar

info@bm010.nl
<https://budgetmaatjes010.nl/over-ons/contact/>

FRIS Supermarkt - Amsterdam

Financier
Vrijwilligersorganisatie.

Dienstverlening

FRIS Supermarkt biedt gratis boodschappen, coaching en ondersteuning aan gezinnen in armoede. Naast voedselhulp krijgen bezoekers begeleiding op het gebied van werk, gezondheid en ontwikkeling, in een warme en respectvolle omgeving.

Doelgroep

Gezinnen in Amsterdam die in armoede leven en onvoldoende toegang hebben tot basisbehoeften. De focus ligt op kwetsbare gezinnen met kinderen in achterstandswijken, die naast voedsel ook behoefte hebben aan ondersteuning en perspectief.

info@studiezenen.com
<https://studiezenen.com/frissupermarkt/>

Money talks spreekuur voor jongeren – Den Helder

Financier
Vrijwilligersorganisatie.

Dienstverlening

Biedt jongeren van 17 jaar een 18+ check, waarbij vrijwilligers van Humanitas ondersteuning bieden bij het regelen van zaken die belangrijk zijn bij het bereiken van de volwassen leeftijd. Dit omvat onder andere hulp bij het aanvragen van een DigiD, zorgverzekering, zorgtoeslag, studiefinanciering en het bespreken van geldzaken zoals loonheffing en abonnementen.

Doelgroep

jongeren van 17 jaar die binnenkort 18 worden en ondersteuning nodig hebben bij het regelen van financiële en administratieve zaken die gepaard gaan met het volwassen worden.

getagrip.kopnh@humanitas.nl
<https://www.humanitas.nl/afdeling/kop-van-noord-holland/activiteiten/get-a-grip/>

SKIN Financieel Empowerment Project - Amsterdam

Financier
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Dienstverlening

Zij bieden advies over financiële rechten en beschikbare sociale steun via potjescontroles op twee toegangspunten. Zij ondersteunen bij belastingzaken en bieden begeleiding bij belastingaangifte. Daarnaast organiseren zij workshops in kerken en religieuze bijeenkomsten om mensen te informeren over het omgaan met schulden. Ook bieden zij hulp bij job coaching, gezinsbegeleiding en verwijzen zij door naar organisaties die sociale steun verlenen.

Doelgroep

Mensen met een migratieachtergrond.

Bereik

50-100 per jaar
<https://sameneropvooruit.nl/ik-zie-mijzelf-niet-als-vrijwilliger-mijn-werk-is-een-roeping/>

De Nieuwe Silo - Hoofddorp

Financier
Gemeente.

Dienstverlening

Vrijwilligers helpen inwoners met het verkrijgen van inzicht in hun financiële situatie en het aanvragen van toeslagen of gemeentelijke regelingen.

Doelgroep

Alle buurtbewoners in Hoofddorp, met speciale aandacht voor mensen met geldzorgen, schulden of administratieve problemen. Ook inwoners die sociaal contact zoeken of ondersteuning nodig hebben bij praktische zaken zoals toeslagen of formulieren zijn welkom.

silo@maatvast.nl
<https://maatvast.nl/locatie/wijkcentrum-de-silo/>

Casa Jepie Makandra - Amsterdam

Financier

Woningcorporatie en gemeente.

Dienstverlening

Hulp bij schulden, administratie, taal en digitale vaardigheden. Bewoners kunnen er ook terecht voor sociaal contact, voorlichting en praktische ondersteuning in een veilige en toegankelijke omgeving.

Doelgroep

Bewoners van Amsterdam Zuidoost, vooral mensen met geldzorgen, taalachterstand, weinig netwerk of behoefte aan praktische en sociale ondersteuning.

sbbholendrecht@gmail.com
<http://www.casajepiemakandra.nl/>

Wijkwinkel - Dordrecht

Financier

Gemeente en vrijwilligersorganisatie.

Dienstverlening

De Wijkwinkel biedt laagdrempelige ondersteuning en advies aan inwoners van Dordrecht. Ze helpen bij financiële vragen, inkomensondersteuning en verwijzen door bij complexere situaties. Ook worden er huisbezoeken gedaan om hulpbehoeften vroegtijdig te signaleren.

Doelgroep

De dienstverlening is bedoeld voor alle Dordtenaren, met extra aandacht voor kwetsbare inwoners die moeite hebben met administratie, financiën of het vinden van passende hulp.

Bereik

Meer dan 250 per jaar

info@crabbefhof.nl
<https://www.dordrecht.net/organisaties/1158/wijkwinkel-in-winkelcentrum-crabbefhof>

Hoe Sta jij ervoor? - Ridderkerk

Financier

Vrijwilligersorganisatie.

Dienstverlening

Een laagdrempelige, informele inloop zonder afspraak, die wekelijks plaatsvindt en bedoeld is voor mensen met langdurige hulpvragen.

Doelgroep

Mensen met (beginnende) schulden of achterstanden.

Bereik

10-50 per jaar

info@hoestajijervoor.nl
<https://hoestajijervoor.nl/>

Geldzaken voor Elkaar - Delft

Financier

Gemeente.

Dienstverlening

Mensen kunnen zonder afspraak terecht voor ondersteuning bij het ordenen van hun administratie, het verkrijgen van inzicht in hun inkomsten en uitgaven, en het invullen van formulieren zoals toeslagen of kwijtscheldingsverzoeken. Ook bieden vrijwilligers begeleiding bij het aanpakken van schulden en wordt er gekeken of iemand recht heeft op bepaalde regelingen of voorzieningen. Indien nodig wordt er doorverwezen naar professionele hulpverlening.

Doelgroep

Inwoners van Delft met financiële zorgen, schulden of moeite met administratie.

info@geldzakenvoorelkaar.nl
<https://www.geldzakenvoorelkaar.nl/>

Geldpraat Café - Culemborg

Financier
Gemeente.

Dienstverlening

Aanvankelijk bedoeld als plek waar mensen met vragen e/o zorgen over geld terecht kunnen voor een praatje, uitwisselen van tips en zo nodig doorverwijzing naar hulp.

Doelgroep

Alle inwoners van Culemborg die zich zorgen maken om geld of financiële problemen hebben.

Bereik

0-10 per jaar

info@elkwelzijn.nl
<https://elkwelzijn.nl/agenda/5-12-geldpraat-cafe-en-gratis-potjes-check/>

Werkplaats Financiën - Geleen

Financier
Gemeente.

Dienstverlening

De Werkplaats is een inlooppunt, anoniem en goed toegankelijk waar mensen met vragen, financiële zaken en meer terecht kunnen. Informeel opgezet, geen bureaucratie, kan eenmalig zijn of langer duren. De Werkplaats biedt informatie, advies en ondersteuning m.b.t. geldzaken.

Doelgroep

Inwoners met financiële zorgen, zoals (dreigende) schulden of moeite met administratie.

Bereik

50-100 per jaar

info@wpfinancien.nl
https://wpfinancien.nl/?page_id=53

De Buurtwerkkamer – Eindhoven, Utrecht en Amsterdam



Financier
Vrijwilligersorganisatie.

Dienstverlening

Ervaringsdeskundige bewoners die zelfstandig uit de schulden zijn gekomen helpen andere buurt- en wijkbewoners die dat ook willen of die willen voorkomen dat ze in de (financiële) problemen komen.

Doelgroep

Kwetsbare bewoners, waaronder nieuwkomers, die willen werken aan hun zelfredzaamheid en sociale verbinding.

Bereik

Meer dan 250 per jaar

info@buurtwerkkamer.nl
<https://www.buurtwerkkamer.nl/onze-ambassadeurs/jantje>

Ontmoetingswinkel – Buurthuiskamer Os Hoes - Geleen

Financier
Religieuze instelling.

Dienstverlening

Bieden inlooppmomenten met gratis koffie of lunch, verkoop van tweedehands kleding, en open spreekuren met maatschappelijk werkers. Bezoekers krijgen ondersteuning bij financiële, sociale en praktische hulpvragen.

Doelgroep

Alle buurtbewoners, in het bijzonder voor mensen met een kleine beurs, sociaal isolement of hulpvragen op het gebied van financiën en welzijn. Iedereen is welkom, ongeacht achtergrond of situatie.

Bereik

50-100 per jaar

aalt.fikse@legerdesheils.nl
<https://www.legerdesheils.nl/locatie/buurthuiskamergeleen>

LEEF! Venlo

Financier
Religieuze instelling.

Dienstverlening

Bezoekers kunnen hulp krijgen bij het ordenen van administratie, het aanvragen van toeslagen of regelingen en worden waar nodig doorverwezen naar passende hulpverleningsinstanties. Alles gebeurt in een vertrouwelijke, informele setting met persoonlijke aandacht.

Doelgroep

Inwoners van Venlo-Noord die behoefte hebben aan sociale steun, praktische hulp of ondersteuning bij geldzorgen. De focus ligt op mensen in een kwetsbare positie.

albert.van.bragt@legerdesheils.nl

<https://www.legerdesheils.nl/locatie/buurthuiskamervenlo>

Grip op Geld - Amerongen

Financier
Gemeente.

Dienstverlening

Grip op Geld helpt inwoners met schulden actief op weg via vroegsignalering, begeleiding bij betalingsproblemen, hulp bij het aanvragen van regelingen en samenwerking met organisaties zoals SchuldHulpMaatje en Humanitas. Inwoners kunnen zonder afspraak terecht bij inloopsprekuren, zoals in de bibliotheek in Amerongen.

Doelgroep

Alle inwoners van de gemeente Utrechtse Heuvelrug met geldzorgen of moeite met administratie, ongeacht leeftijd of achtergrond.

Info@samelopdeheuvelrug.nl

<https://www.samenopdeheuvelrug.nl/grip-op-geldzaken>

Buurthuiskamer Perron 3 - Helmond



Financier
Vrijwilligersorganisatie.

Dienstverlening

Het is een laagdrempelige dienstverlening waarbij de mensen aangeboden wordt om samen, digitaal, te kijken of ze nog in aanmerkingen komen voor een potje (lees: een regeling, toeslag etc).

Doelgroep

Voor mensen met financiële zorgen, vooral inwoners met een laag inkomen die mogelijk geen gebruik maken van toeslagen of regelingen waar ze recht op hebben.

Bereik

50-100 per jaar

projecthelmond.perron3@legerdesheils.nl

<https://www.legerdesheils.nl/locatie/tweedehands-kledingwinkel-perron-3-helmond>

Sociaal raadslieden - Nieuwegein

Financier
Gemeente.

Dienstverlening

Ondersteuning bij sociale en juridische vragen. Laagdrempelig voor alle inwoners van Nieuwegein. Indien wij inhoudelijk niet met een vraag kunnen helpen verwijzen we altijd door. We hebben naast uitgebreide kennis ook kennis van de sociale kaart. We werken op afspraak maar hebben ook inloop spreekuren waar je zonder afspraak binnen kunt lopen.

Doelgroep

Alle inwoners van Nieuwegein helpen met allerlei vragen of sociaal juridisch en financieel gebied.

Bereik

Meer dan 250 per jaar

gemeente@nieuwegein.nl

<https://www.santepartners.nl/>

Participatie & inkomen - Amersfoort

Financier
Gemeente.

Dienstverlening

De coaches van Participatie & Inkomen bieden gratis hulp aan inwoners met geldzorgen, schulden, werkloosheid of andere belemmeringen. Ze helpen bij het ordenen van financiën, aanvragen van regelingen en het zetten van stappen richting werk of stabiliteit.

Doelgroep

Inwoners van Amersfoort met financiële zorgen, schulden, geen werk of andere belemmeringen die hulp nodig hebben om weer grip te krijgen op hun situatie.

cpi@amersfoort.nl

<https://www.amersfoort.nl/coach-participatie-en-inkomen>

SNS Bank - online hulp

Financier
SNS Bank.

Dienstverlening

SNS Bank biedt online hulp aan via een digitale omgeving waar klanten inzicht krijgen in hun inkomsten en uitgaven, tips ontvangen om geldzaken te verbeteren en waar nodig worden doorverwezen naar passende hulp bij betalingsproblemen.

Doelgroep

Particuliere klanten die grip willen krijgen op hun geldzaken, vooral mensen met financiële zorgen, betalingsachterstanden of risico op schulden. Ook klanten die hun uitgaven beter willen beheren of preventief hulp zoeken.

Geldfit ondernemerspunt – telefonische lijn



Financier
Gemeente.

Dienstverlening

Biedt ondernemers gratis en anoniem telefonisch advies bij financiële zorgen. Via de hulplijn krijgen zij inzicht in hun situatie en worden zij doorverwezen naar passende hulp of ondersteuning in de regio.

Doelgroep

Zelfstandig ondernemers met (dreigende) financiële problemen. Dit kan gaan om zzp'ers, kleine ondernemers of ondernemers met betalingsachterstanden, schulden of onzekerheid over hun financiële toekomst. Ook starters en ondernemers met vragen over hun financiële gezondheid kunnen er terecht.

info@geldfit.nl

<https://geldfit.nl/zakelijk/>

Het Juridisch Loket - Utrecht

Financier
Ministerie JenV.

Dienstverlening

Via de website biedt de organisatie antwoord op veelgestelde juridische vragen en toegang tot voorbeeldbrieven. Mensen met een laag inkomen en weinig spaargeld kunnen daarnaast telefonisch contact opnemen of zonder afspraak langskomen op een van de vestigingen. Afhankelijk van de hulpvraag wordt een afspraak gemaakt op locatie of telefonisch advies gegeven.

Doelgroep

Mensen met juridische vragen of hulpbehoefte en mensen die een laag inkomen en weinig spaargeld hebben.

Bereik

Meer dan 250 per jaar

hdlange@juridischloket.nl

<https://www.juridischloket.nl/contact/utrecht/>

Potjescheck - Friesland

Financier
Samen erop vooruit.

Dienstverlening
Het doen van een potjescheck bij ons in de buurthuiskamer met een van onze vrijwilligers/medewerkers.

Doelgroep
De mensen die niet in beeld zijn als het gaat om armoede.

Bereik
10-50 per jaar

Evert.groendijk@legerdesheils.nl
<https://sameneropvooruit.nl/>

Potjescheck - Landelijk

Financier
Vrijwilligersorganisatie.

Dienstverlening
Snelle controle of betrokkene gebruik maakt van beschikbare toeslagen en "potjes" , met als stimulans een boodschappen- of kledingbon.

Doelgroep
Iedereen die moeite heeft rond te komen.

Bereik
100-250 per jaar

c.burgler@middengroningen.schuldhulpmaatje.nl
<https://schuldhulpmaatje.nl/groningen/>

Potjescheck - Hoorn



Financier
Samen erop vooruit.

Dienstverlening
Hulpvragers kunnen een check doen waaruit naar voren kan komen welke inkomensvoorzieningen men recht op heeft.

Doelgroep
Mensen met een laag inkomen die moeilijk of niet kunnen rondkomen.

Bereik
10-50 per jaar

tel: 06-16057741
<https://sameneropvooruit.nl/>

Stichting SchuldHulpMaatje - Haarlemmermeer

Financier
Gemeente en religieuze instelling donaties.

Dienstverlening
Mensen helpen die schulden hebben of de administratie niet overzichtelijk is.

Doelgroep
Mensen die schulden hebben.

Bereik
50-100 per jaar

coordinator1@shmhaarlemmermeer.nl
<https://schuldhulpmaatje.nl/haarlemmermeer/>

Inloopspreekuur en Thuisadministratie – Den Haag

Financier
Gemeente en fondsen.

Dienstverlening
Langdurige ondersteuning (tot 1 jaar) door een getrainde vrijwilliger die samen met de inwoner werkt aan financiële stabiliteit en zelfredzaamheid. Het inloopspreekuur is bedoeld voor korte, praktische hulpvragen.

Doelgroep
Inwoners van Den Haag met geldzorgen en praktische hulpvragen, die geen aansluiting vinden bij de reguliere hulpverlening.

Bereik
400-500 per jaar
r.tange@humanitas.nl
<https://www.humanitas.nl/afdeling/haagland/over-ons/spreekuur/>

Praktijkondersteuner Financiën – Rotterdam

Financier
Zelf; gezondheidscentrum.

Dienstverlening
Warme overdracht (laagdrempelig) door huisarts aan POH financiën bij vermoeden of na doorvragen aan de patiënt dat klachten gerelateerd zijn aan financiële stress.

Doelgroep
Patiënten met financiële zorgen die ondersteuning nodig hebben bij hun geldzaken of bij het leggen van contact met instanties zoals de schuldhulpverlening, UWV of Belastingdienst.

Bereik
50-100 per jaar
pizzuto@gcl2.nl
Een Praktijkondersteuner Financiën (POF), steun bij schulden en t

Het Informatiepunt Digitale Overheid - Bollenstreek

Financier
Gemeente.

Dienstverlening
Het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) in de openbare bibliotheek biedt sinds 2019 laagdrempelige, doorlopende eerstelijns hulp bij digitale overheidsvragen, in samenwerking met de Rijksoverheid en de Manifestgroep.

Doelgroep
Iedereen die hulp nodig heeft bij vragen over een overheidsinstantie.

Bereik
Meer dan 250 per jaar

digitaalmeedoen@bibliotheekbollenstreek.nl
<https://www.bibliotheekbollenstreek.nl/>

Geldzakenspreekuur – Heusden

Financier
Gemeente.

Dienstverlening
Het is een laagdrempelig inloopspreekuur waar inwoners zonder afspraak langs kunnen komen en hun financiële vragen kunnen neerleggen. Het wordt bezet door vrijwilligers die goed op de hoogte zijn.

Doelgroep
Inwoners met financiële vragen die behoefte hebben aan laagdrempelige ondersteuning.

Bereik
Meer dan 250 per jaar

cmartens@heusden.nl
<https://www.bijeenheusden.nl/spreekuur-geldzaken-formulieren>

Inloopsprekuren Algemene Bibliotheek - Almere Stad

Financier
Gemeente.

Dienstverlening

Informeel en eenmalig inloopcontact met gericht doorverwijzen naar passende hulporganisaties.

Doelgroep

Inwoners met een financiële vraag.

Bereik

10-50 per jaar

coordinatorshmelly@gmail.com
<https://www.denieuwebibliotheek.nl/>

Budgetloket - Veenendaal

Financier
Gemeente.

Dienstverlening

Breed aanbod van hulp bij geldzaken, variërend van vroegsignalering en advies tot budgetbeheer en schuldhulpverlening. De ondersteuning kan eenmalig of langdurig zijn.

Doelgroep

Alle inwoners van Veenendaal, Rhenen en Renswoude met financiële zorgen.

Bereik

Meer dan 250 per jaar

elke.spiegelenberg@veenendaal.nl
<https://www.veenendaal.nl/hulp-en-ondersteuning/financiele-ondersteuning/budgetloket>

DoeMeelInWoerden – Woerden



Financier
Gemeente.

Dienstverlening

DoeMeelInWoerden biedt laagdrempelige en gratis kennismakingsactiviteiten voor inwoners met geldzorgen, inclusief een vouchermodule voor kinderen van 4–12 jaar. De website bevat ook informatie over financiële regelingen binnen de gemeente Woerden.

Doelgroep

Inwoners van de gemeente Woerden met geldzorgen.

Bereik

100-250 per jaar

linda@beweegteamwoerden.nl
<https://www.doemeeinwoerden.nl/>

Financieel inloopsprekuren - Goes

Financier
Vrijwilligersorganisatie.

Dienstverlening

Het financieel inloopsprekuren in Goes biedt laagdrempelige, vrijblijvende hulp bij financiële vragen en problemen, zonder afspraak.

Doelgroep

Inwoners van Goes met financiële vragen of geldzorgen die behoefte hebben aan toegankelijke ondersteuning zonder afspraak.

Bereik

100-250 per jaar

shvgoes@zeelandnet.nl
<https://www.legerdesheils.nl/locatie/buurthuiskamergoes>

De Lokale Coalitie Bestaanszekerheid - De Bilt

Financier

Gemeente.

Dienstverlening

Een samenwerkingsverband van formele en informele organisaties die zich inzetten voor het versterken van de bestaanszekerheid van inwoners. De coalitie richt zich op het bieden van laagdrempelige ondersteuning bij financiële vraagstukken, het verbeteren van toegang tot voorzieningen en het bevorderen van samenwerking tussen verschillende hulpverleners.

Doelgroep

Inwoners van de gemeente De Bilt met financiële zorgen of een kwetsbare sociaaleconomische positie.

Bereik

10-50 per jaar

p.roos@debilt.nl

[Coalitieakkoord](#) | [Gemeente De Bilt](#)

InZet - Zoetermeer

Financier

Gemeente.

Dienstverlening

Begeleiding van inwoners van Zoetermeer bij diverse hulpvragen (behalve thuiszorg en woningaanpassingen), met aanvullend aanbod in daginvulling, vrijwilligerswerk en trainingen voor alle doelgroepen.

Doelgroep

Alle inwoners van Zoetermeer.

Bereik

100-250 per jaar



s.zee@inzet-indewijk.nl

<https://www.inzet-indewijk.nl/>

SchuldHulpMaatje - Noordwijk



Financier

Gemeente, religieuze instelling en fondsen.

Dienstverlening

Een SchuldHulpMaatje biedt persoonlijke begeleiding bij het op orde brengen van je administratie, het plannen van uitgaven en het herstellen van financieel evenwicht. Daarnaast geeft het maatje praktische tips, helpt bij communicatie met instanties en verwijst door naar passende hulp waar nodig.

Doelgroep

Mensen met administratieve en financiële problemen.

Bereik

10-50 per jaar

Isalman@kpnplanet.nl

<https://schuldhulpmaatje.nl/noordwijk/>

Het Bonkelaarhuis - Sliedrecht

Financier

Gemeente.

Dienstverlening

Het centrale aanspreekpunt voor inwoners van Sliedrecht met vragen over jeugd & gezin, zorg & welzijn, werk & inkomen, en financiën. De organisatie biedt gratis informatie, advies en ondersteuning, waaronder hulp bij thuisadministratie, sociaal-juridische begeleiding en onafhankelijke cliëntondersteuning.

Doelgroep

Inwoners van Sliedrecht met vragen of zorgen op het gebied van zorg, welzijn, financiën, werk, jeugd en gezin.

Bereik

Meer dan 250 per jaar

m.vanschie@bonkelaarhuis.nl

<https://www.bonkelaarhuis.nl/>

Stichting BOOM - Maassluis

Financier

Gemeente en religieuze instelling.

Dienstverlening

Stichting BOOM (Budget Op Orde Maken) Maassluis biedt gratis ondersteuning aan inwoners met (dreigende) geldzorgen. Getrainde vrijwilligers, zogeheten SchuldHulpMaatjes, helpen bij het op orde brengen van de administratie, het aanvragen van toeslagen en het herstellen van financieel overzicht.

Doelgroep

Inwoners van Maassluis met (dreigende) geldzorgen die behoefte hebben aan ondersteuning bij hun administratie en financiële zelfredzaamheid.

Bereik

50-100 per jaar

info@stichtingboommaassluis.nl

<https://samenzijnwijnmaassluis.nl/pagina/stichting-boom-maassluis>

SKIN-Rotterdam

Financier

Gemeente en vermogensfondsen.

Dienstverlening

SKIN-Rotterdam ondersteunt migrantenkerken bij het bieden van informele voedsel- en noodhulp aan mensen met financiële problemen.

Doelgroep

Mensen in financiële nood, vaak met een migratieachtergrond en beperkt vertrouwen in de overheid, die geen toegang hebben tot formele regelingen. Zowel alleenstaanden als gezinnen, van jong tot oud.

Bereik

Meer dan 250 per jaar

helma@skinrotterdam.nl

<https://skinrotterdam.nl/>

Inloopspreekuur SchuldHulpMaatjes - Haarlemmermeer



Financier

Vrijwilligersorganisatie.

Dienstverlening

Mensen er van bewust maken dat ze via de gemeentelijke toeslagen nog wat meer geld kunnen genereren. Daarbij ook kijken naar de eventuele schulden.

Doelgroep

Inwoners van Haarlemmermeer met financiële vragen of (beginnende) geldproblemen.

Bereik

50-100 per jaar

coordinator1@schuldhulpmaatje.nl

<https://schuldhulpmaatje.nl/haarlemmermeer/>

Gilde Financiën - Almere

Financier

De Nieuwe Bibliotheek Almere.

Dienstverlening

Vrijwilligers van het Gilde Financiën houden wekelijks een inloopspreekuur op het Leerplein voor hulp bij financiële vragen, belastingaangifte en toeslagen. In maart, april en augustus zijn er extra belastingspreekuren. Daarnaast bieden zij thuisondersteuning aan mensen met een laag inkomen.

Doelgroep

Iedere inwoner van Almere met financiële vragen.

Bereik

100-250 per jaar

annemiekgildefinancien@gmail.com

<https://www.vmca.nl/gilde1>

Sociaal Cliëntondersteuning - Almelo

Financier
Gemeente.

Dienstverlening

Hulp voor inwoners van Almelo bij geldzorgen, schulden, toeslagen, belastingen en zorgverzekeringen, inclusief ondersteuning bij procedures, formulieren en doorverwijzing.

Doelgroep

Inwoners van Almelo met financiële vragen of problemen, die hulp nodig hebben bij administratie, regelingen en doorverwijzing.

Bereik

50-100 per jaar

secretariaat@almelosociaal.nl
<https://almelosociaal.nl>

Schuldhulpmaatje - Eemsdelta

Financier
Vrijwilligersorganisatie en religieuze instelling.

Dienstverlening

Wij ondersteunen mensen met schuldenproblematiek of dreigende schuldenproblematiek.

Doelgroep

Mensen die behoefte hebben aan ondersteuning.



lidia.scheppers@eemsdelta.schuldhulpmaatje.nl
schuldhulpmaatje.nl/eemsdelta

Financieel Café - Aalsmeer



Financier
Vrijwilligersorganisatie en welzijnsorganisatie.

Dienstverlening

Anoniem en laagdrempelig inloopspreekuur voor hulp bij administratieve vragen. Hulp is in principe eenmalig, met mogelijkheid tot herhaalbezoek of terugkerende ondersteuning indien nodig.

Doelgroep

Iedereen die de communicatie van de overheid niet goed begrijpt, mensen die digitaal niet vaardig genoeg zijn of die de taal niet goed begrijpen.

Bereik

50-100 per jaar

j.geelen@humanitas.nl
<https://www.participe-amstelland.nu/wat-wij-doen/financieel-cafe>

SchuldHulpMaatje - Oldambt

Financier
Gemeente, particulier, religieuze instelling.

Dienstverlening

Vrijwillige maatjes begeleiden mensen richting financiële zelfredzaamheid via een informele, oordeelloze en ondersteunende benadering. Ze bieden morele steun tijdens trajecten en blijven betrokken totdat de hulpvrager zelfstandig is of wordt overgedragen aan passende hulpverlening.

Doelgroep

Iedereen in de gemeente met geldzorgen. Liefst al voordat ze schulden hebben, maar in beide gevallen is men welkom.

Bereik

50-100 per jaar

haraldr@shmoldambt.nl
<https://schuldhulpmaatje.nl/oldambt/>

Formulierenhulp - Dordrecht

Financier
Gemeente.

Dienstverlening

Ondersteuning bij het invullen van formulieren, het begrijpen van brieven en het aanvragen van regelingen. Vrijwilligers en sociaal werkers helpen inwoners met vragen over (digitale) postzaken, zoals het aanvragen van energietoeslag, uitkeringen of andere voorzieningen.

Doelgroep

De burgers die niet zo graag in aanraking komen met de overheid of andere instituten.

Bereik

100-250 per jaar

ingeborg@vogelnest.nl

www.iedereenwelcom.nl/diensten/formulierenhulp-inloopspreekuur

Financieel Café - Uithoorn

Financier
Gemeente, Oranjefonds en Rabobank.

Dienstverlening

Het Financieel Café biedt laagdrempelige, praktische hulp bij o.a. post, formulieren en contact met instanties. Vrijwilligers werken onder begeleiding van beroepskrachten. Er is zowel spreekuur op afspraak als een inloopmoment in de bibliotheek. Het café fungeert ook als startpunt voor verdere ondersteuning via maatschappelijk werk of schuldhulpverlening.

Doelgroep

Inwoners van Uithoorn en de Kwakel van 18 jaar en ouder die zich zorgen maken over hun financiële situatie en/of voorbereid willen zijn bij aankomende veranderingen.

Bereik

100-250 per jaar

Tel: 0297-230 280/ 06-86876305
www.uithoornvoorelkaar.nu

Geldfit - Zaanstad



Financier
Gemeente.

Dienstverlening

Wekelijks inloopspreekuur op twee locaties waar vrijwilligers en beroepskrachten bewoners ondersteunen bij financiële vragen, uitleg geven, advies bieden en helpen bij het aanvragen van regelingen.

Doelgroep

Bewoners met financiële vragen of zorgen die behoefte hebben aan laagdrempelige uitleg, advies en hulp bij het aanvragen van regelingen.

Bereik

100-250 per jaar

M.hageman@zaanstad.nl
<https://geldfitzaanstad.nl>

Ondernemerpunt Geldzorgen - Nijmegen

Financier
Gemeente.

Dienstverlening

Laagdrempelige ondersteuning voor ondernemers met geldzorgen, via aanmelding per mail of telefoon. Begeleiding gebeurt zelfstandig of samen met Over Rood, met mogelijkheden voor schuldhulp en levensvatbaarheidsonderzoek. Gericht op wat wél kan.

Doelgroep

Ondernemers met geldzorgen die behoefte hebben aan persoonlijke begeleiding, advies of schuldhulpverlening.

Bereik

100-250 per jaar

h.van.der.weg@nijmegen.nl
<https://www.nijmegen.nl/diensten/ondernemen/ondernemerspunt/ondernemer-en-geldzorgen>

Inloop Geldzorgen - Vlissingen en Middelburg



Financier
Gemeente.

Dienstverlening

Inwoners van Vlissingen, Middelburg en Veere kunnen zonder afspraak terecht voor informele vragen, advies en hulp bij aanvragen rond inkomen en schulden. Er zijn inloopsprekuren op meerdere locaties, inclusief speciale momenten voor jongeren.

Doelgroep

Inwoners van Vlissingen, Middelburg en Veere met vragen of zorgen over inkomen en schulden, inclusief jongeren.

Bereik

50-100 per jaar

Tel: 06-10385835
www.mhumalda@orioniswalcheren.nl

Bevindingen vanuit de praktijkbezoeken bij good practices

Hierna volgt een uitwerking van de 'good practices'. Dit zijn inlooppunten die we hebben geselecteerd op de combinatie van factoren die bijdragen aan laagdrempeligheid en bereikcijfers. Bij deze inlooppunten hebben we een verdiepend praktijkbezoek afgelegd.



Bijlage B



Beschrijving van het financieel inlooppunt

Het financieel café is een financieel inlooppunt. Ze bieden financiële hulp, beantwoorden en helpen bij alle vragen over financiën en administratie. In principe is iedere volwassene welkom voor hulp; ongeacht financiële status. Er is alleen geen specifieke hulp voor zzp'ers.

Good practice

Vrijwilligers van het financieel café zetten zich in om zoveel mogelijk mensen op een prettige manier te helpen. Zij spreken op een open en informele manier over het werk dat wordt verricht. Voor gevoelige gesprekken zijn aparte ruimtes beschikbaar, wat privacy en anonimiteit waarborgt. Ook worden er geen gegevens vastgelegd om de privacy te waarborgen. Er is geen noodzaak om van tevoren een afspraak te maken. Daarnaast kent het financieel café een ruime bereikbaarheid buiten kantooruren. Het ontmoetingscentrum is een vertrouwde plek in de buurt waar mensen niet alleen terecht kunnen voor hulp, maar ook simpelweg voor een kopje koffie. Een belangrijk aspect is dat het café bewust gebruikmaakt van vrijwilligers, omdat de drempel naar beroepskrachten voor sommige mensen als te hoog wordt ervaren. Tijdens het bezoek aan het inlooppunt werd een fijne, gastvrije sfeer ervaren.

Werkzame elementen

Bij dit inlooppunt ligt de kracht in de deskundigheid van de vrijwilligers en het bieden van eenvoudige, persoonlijke oplossingen. Mens-tot-menscontact staat centraal, waarbij bezoekers alle tijd en aandacht krijgen. Telefonische bereikbaarheid zorgt voor een laagdrempelige toegang, en door de verwijzing van bekenden versterkt het vertrouwen in de dienstverlening. Administratie wordt bewust beperkt gehouden om de beschikbare tijd vooral in te zetten voor directe hulp aan bezoekers. Het doel is ondersteuning bieden bij vragen over geld- of administratieve zaken, niet om bezoekers zelfredzamer te maken, wat tijdrovend is. Verder is er vanwege de specifieke benodigde kennis van regelgeving geen specifieke hulp voor zzp'ers.

Samenwerking met andere organisaties

Vrijwilligers werken nauw samen met Vluchtelingenwerk, het juridisch spreekuur en andere maatschappelijke organisaties in het bieden van ondersteuning. De gemeente draagt bij door hulpverleners in te zetten en een luisterend oor te bieden aan de organisatie. Binnen het ontmoetingscentrum benut Humanitas haar contacten met landelijke overheidsinstanties om aanvullende ondersteuning te realiseren. Er wordt geen verantwoording afgelegd. Dit stelt het inlooppunt in staat om meer aandacht te besteden aan de bezoekers. Er is sprake van een effectieve samenwerking met de gemeente omdat er korte en effectieve lijnen, wat de samenwerking soepel en doelgericht maakt. Het financieel café vermijdt samenwerking met complexe organisaties om tijd te besparen.

Overige relevante informatie over het inlooppunt

De lokale overheid biedt ondersteuning in de samenwerking en kennisuitwisseling met het financieel café. Het financieel café en de gemeente werken samen om te leren van andere gemeenten, zoals Aalsmeer en Amsterdam.



Algemene informatie

Locatie en bereikbaarheid

Het financieel café zit in een ontmoetingscentrum in een buurt in Amstelveen. Vlakbij het café zit een tramhalte, waardoor het café ook bereikbaar is voor mensen die slechter ter been zijn.

Openingstijden

Dinsdag van 10.00 tot 12.00 uur. Hiervoor hoeft er geen afspraak gemaakt te worden.

Gefinancierd door

Gemeente

Bemensing

Het financieel café wordt bemenst door vrijwilligers. De vrijwilligers worden ondersteund door cursussen. Daarnaast is er ook een beroepskracht aanwezig, wat de samenwerking en doorverwijzing vergemakkelijkt.

Geschat bereik van mensen met geldzorgen op jaarbasis

Meer dan 250 mensen

Het Geldloket Amersfoort



Beschrijving van het financieel inlooppunt

Het Geldloket biedt ondersteuning aan mensen met vragen over rondkomen en financiën. De dienstverlening is beschikbaar via chat, e-mail, telefoon en fysiek op locatie. Hoewel het inlooppunt geen financieel advies geeft en zelf geen schuldenproblematiek of vragen over juridische zaken behandelt, verwijzen zij mensen door naar de juiste instanties.

Good practice

De locatie zet in op persoonlijk contact en een prettige bejegening door medewerkers. Bij binnenkomst groet het personeel direct en wijzen ze bezoekers waar ze geholpen kunnen worden. De locatie oogt professioneel en prettig door verschillende balies en spreekruimtes, wat bijdraagt aan een gevoel van gemak en vertrouwen. Daarnaast zorgt de discrete sfeer ervoor dat bezoekers zich comfortabel voelen om open over hun financiële problemen te praten. Met spreekuurtijden die ook 's avonds beschikbaar zijn, verlagen ze de drempel voor de bezoeker. Daarnaast heeft het Geldloket een andere ingang dan Stadsring, waar schuldhelpverlening geboden wordt, om de stap naar ondersteuning te verkleinen. Geldfit houdt de wachttijd voor een afspraak bewust kort, wat bijdraagt aan de toegankelijker om snel hulp te krijgen.

Werkzame elementen

Het inlooppunt werkt effectief door een combinatie van toegankelijkheid, maatwerk en deskundigheid. Beroepskrachten denken pragmatisch mee en bieden zowel brede hulp en maatwerkoplossingen, waarbij zij vragen direct doorgeleiden naar de juiste expert. Geldfit zet geen vrijwilligers in vanwege de complexiteit van de vragen die ze krijgen. Daarnaast monitoren ze effecten, afhandeling en bereik continu om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen. Verder is belangrijk dat werkgevers in deze sector op een verantwoorde, zorgzame en betrokken manier omgaan met hun medewerkers. Beroepskrachten zijn binnen de organisatie goed bereikbaar - mede door bereikbaarheidsdiensten - en nemen zoveel mogelijk persoonlijk contact op. Hoewel er geen periodieke overleggen of harde afspraken zijn met consulenten - de eerste aanspreekpunten voor mensen met financiële vragen - is de samenwerking flexibel en gebaseerd op wederzijds vertrouwen.

Samenwerking met andere organisaties

Het inlooppunt werkt nauw samen met partijen zoals de jeugdgezondheidszorg, buurtteam en Geldcheck033. Deze organisaties verwijzen mensen actief door naar het Geldloket, waardoor hulp snel en gericht kan worden geboden. De gemeente Amersfoort ondersteunt dit proces door beleidsplannen voor schuldhelpverlening te ontwikkelen, waarbij 'gericht werken' een belangrijke pijler is.

Overige relevante informatie over het inlooppunt

Een uitdaging is dat liggen vooral bij ondernemers die vaak zakelijker worden behandeld, ook al hebben ze vergelijkbare hulpbehoeften als particulieren.



Algemene informatie

Locatie en bereikbaarheid

In een ander deel van het gebouw van Stadsring, de ruimte wordt gedeeld met het Juridisch loket. De locatie zit vlakbij het centrum en het station.

Openingstijden

Maandag 09.00 – 12.15 uur (op afspraak)
 Dinsdag 13.00 – 16.15 uur (op afspraak)
 Woensdag 09.00 – 12.15 uur (op afspraak)
 Donderdag 18.30 – 21.00 uur (op afspraak)
 Vrijdag 09.00 – 12.15 uur (op afspraak)

Gefinancierd door

Gemeente

Bemensing

Beroepskrachten

Geschat bereik van mensen met geldzorgen op jaarbasis

Meer dan 250 mensen



Beschrijving van het financieel inlooppunt

Al Amal biedt hulp voor iedereen. Ze bieden generieke ondersteuning, waaronder opvoedcursussen, voorlichting, en begeleiding voor jongeren met achterstanden. Ze bieden hulp bij geldzorgen door samen met de hulpvrager een budgetoverzicht op te stellen, toeslagen en subsidies aan te vragen. Ook werken ze aan zelfredzaamheid; zowel bij de stichting als aan huis. Al Amal biedt geen schuldhelpverlening en schakelt andere organisaties en beroepskrachten in wanneer dit het geval is.

Good practice

Al Amal werkt op een laagdrempelige manier door bezoekers persoonlijk welkom te heten en hen op hun gemak te stellen. Toegankelijkheid staat centraal: het hoeft niet altijd over financiën te gaan, en bezoekers kunnen ook gewoon voor een kopje koffie langskomen. Medewerkers en vrijwilligers spreken meerdere talen, waardoor bezoekers in hun eigen taal geholpen kunnen worden. Een bezoeker geeft aan veel beter begrepen te worden doordat er dezelfde taal te spreken. Dit helpt het ijs te breken en vergroot het vertrouwen. Verder vertelt de bezoeker dat er geen vraag is die niet gesteld kan worden aan de hulpverlener. Soms wordt er al hulp geboden aan de koffie zonder dat bezoekers het direct doorhebben. Als mensen geen hulp willen bij bepaalde zaken, proberen de mensen van Al Amal op andere manieren te ondersteunen. Daarnaast zetten ze sleutelpersonen in om moeilijk bereikbare mensen te benaderen.

Werkzame elementen

Al Amal biedt maatwerk en springt direct in bij noodgevallen, zelfs buiten reguliere tijden. Het bieden van hulp in de taal van de bezoeker, mensen vasthouden en niet uit het oog verliezen draagt bij aan het opbouwen van vertrouwen. Voorlichtingen en het leren van gemaakte fouten helpen bij bewustwording en voorkomen oppervlakkige, kortetermijnoplossingen. Al Amal laat bezoekers actief meedenken en zorgt ervoor dat ze zelf met oplossingen komen. Efficiëntie en het werken buiten de reguliere kaders leidt tot snelle en praktische hulp voor iedereen, ongeacht de omstandigheden. Medewerkers met meerdere bevoegdheden vullen formulieren in, dienen aanvragen in en maken de hulpverlening eenvoudiger en sneller.

Samenwerking met andere organisaties

Al Amal werkt samen met verschillende organisaties, zoals de partij SP, sociale prestatiegroepen, het Leger des Heils, het buurtteam en Dock. Bezoekers die de taal niet machtig zijn, verwijst Al Amal bijvoorbeeld door naar Humanitas voor extra taalondersteuning. Daarnaast kunnen bezoekers zich via het buurtteam aanmelden voor een financieel maatje. Het buurtteam verwijst ook regelmatig bezoekers door naar Al Amal voor verdere hulp.

Overige relevante informatie over het inlooppunt

Al Amal benadrukt hoe belangrijk het is om goed te kijken naar de benodigde initiatieven en om concrete resultaten te behalen uit gesprekken met de gemeente. Er wordt echter gemeld dat er vaak een gebrek aan inlevingsvermogen bij de overheid is, waardoor er niet altijd voldoende begrip is voor de specifieke situaties van de bezoekers.



Algemene informatie

Locatie en bereikbaarheid

Locatie in een woonwijk die goed bereikbaar is met ov en fiets.

Openingstijden

Dinsdag van 09.00 tot 12.00 en donderdag van 9.00 tot 12.00

Gefinancierd door

Gefinancierd door sponsors en subsidies: Oranjefonds, Familiefonds, subsidies, etc.

Bemensing

Beroepskrachten en vrijwilligers

Geschat bereik van mensen met geldzorgen op jaarbasis

Meer dan 250 mensen

Stichting Budget Op Orde Almelo



Beschrijving van het inlooppunt

Bij Stichting Budget Op Orde Almelo - onderdeel van SchuldHulpMaatje - wordt met aandacht geluisterd naar het verhaal van elke bezoeker. De stichting is een financieel inlooppunt. Samen wordt er gezocht naar passende oplossingen die aansluiten bij de persoonlijke situatie. De stichting biedt financieel advies, helpt met het opstellen van een plan op maat en kan aan huis hulp bieden. Het doel is om inwoners te helpen weer grip te krijgen op hun financiële situatie.

Good practice

De gelijkwaardige relatie tussen maatjes en hulpvragers verlaagt schaamte en stigma, waardoor mensen eerder om hulp durven vragen. De aanpak is flexibel en toegankelijk: hulp kan thuis worden geboden, op een veilige locatie, of via informele kanalen zoals WhatsApp. De vrijwilligers communiceren in begrijpelijke taal en nemen de tijd om samen met de hulpvrager een oplossing te zoeken. De regie blijft bij de hulpvrager, waardoor de aanpak niet alleen helpt met financiële problemen, maar ook de zelfredzaamheid vergroot. Verder beschikt de vrijwilliger over de sleutel van het pand. Hierdoor kan de ruimte altijd gebruikt worden, zonder zich te hoeven houden aan kantoortijden.

Werkzame elementen

De ondersteuning begint vaak met een overzicht van beschikbare middelen, zoals een potjescheck. Dit is een laagdrempelige manier om inzicht te krijgen in financiële mogelijkheden en geeft hulpvragers het gevoel dat er snel vooruitgang kan worden geboekt. Vrijwilligers helpen niet alleen met schuldhulp, maar ook met aanverwante taken zoals het aanvragen van subsidies of het organiseren van financiële administratie. Hierdoor wordt niet alleen het huidige probleem aangepakt, maar krijgen hulpvragers ook handvatten voor toekomstige situaties.

Samenwerking met andere organisaties

Een belangrijk werkend element is de duurzame samenwerking met lokale en regionale partners. Door samen te werken met bibliotheken, kerken, gemeentes en andere maatschappelijke organisaties wordt de zichtbaarheid van de stichting vergroot. Dit netwerk maakt het mogelijk om hulpvragers tijdig door te verwijzen en effectief gebruik te maken van aanvullende diensten. Bovendien wordt hierdoor een breder publiek bereikt, wat cruciaal is voor de aanpak van financiële problematiek. Daarnaast werkt de stichting op een andere manier aan zichtbaarheid en samenwerking met behulp van flyers, artikelen en pitches.

Overige relevante informatie over het inlooppunt

Vrijwilligers hebben de vrijheid om maatwerk te leveren, zonder gebonden te zijn aan vaste schema's of quota. Dit maakt het mogelijk om persoonlijk en effectief in te spelen op de situatie van elke bezoeker. Naast hulp bij administratie en financiële vragen, biedt het inlooppunt ook preventieve voorlichting, zoals financiële opvoeding en subsidies aanvragen, om problemen in de toekomst te voorkomen.



Algemene informatie

Locatie en bereikbaarheid

Locatie in een verzamelpunt, een bekende plek voor mensen uit Almelo. Goed bereikbaar met fiets, ov en de auto

Openingstijden

Flexibel op afspraak

Gefinancierd door

SchuldHulpMaatje

Bemensing

Vrijwilligers

Geschat bereik van mensen met geldzorgen op jaarbasis

10-50 mensen



Beschrijving van het inlooppunt

Zorgvrijstraat is een netwerk van ruim 25 inlooppunten in de wijk Delfshaven in Rotterdam. In het netwerk werken ze aan betere samenwerking tussen formele en informele hulp. Er zijn zowel generieke als financiële inlooppunten in het netwerk. Bij de financiële inlooppunten bieden ze laagdrempelige hulpverlening vanuit de leefwereld van mensen zelf, waarbij ze mensen vinden, hun vertrouwen winnen en helpen bij het vinden van een passende oplossing. Wij bezochten financieel inlooppunt Oppepper lokaal, waar we ook spraken met een mede-initiatiefnemer van Zorgvrijstraat. Oppepper Lokaal bevindt zich in een Wijkhub dat dient als ontmoetingsplek voor buurtbewoners. Oppepper biedt individuele hulp bij geldzorgen en financiële problemen. Naast individuele hulp organiseert het inlooppunt ook sociale activiteiten om buurtbewoners dichterbij elkaar te brengen.

Good practice

De inlooppunten binnen het netwerk van Zorgvrijstraat zetten sterk in op een informele en toegankelijke sfeer, waardoor bezoekers zich snel op hun gemak voelen. Zo ook bij Oppepper Lokaal. Ze werken met vertrouwde gezichten en persoonlijke aandacht. De wijkgerichte aanpak en het opgebouwde vertrouwen zorgen voor een hechte band met bezoekers, wat maakt dat ze regelmatig terugkomen. Door de verscheidenheid aan inlooppunten is er voor elk wat wils, en weet het netwerk diverse (geloofs-)gemeenschappen aan te spreken en te bereiken.

Werkzame elementen

Vanuit het netwerk worden bestaande initiatieven in de wijk versterkt en nieuwe mogelijkheden gefaciliteerd. Zorgvrijstraat stimuleert vrijwilligers actief om zelf spreekuren of initiatieven te starten. Hoewel elk inlooppunt zijn eigen naam en aandachtsgebied heeft, maken inlooppunten gebruik van dezelfde logo's en communicatie vanuit Zorgvrijstraat. Hierdoor zijn inlooppunten duidelijk zichtbaar en herkenbaar, en behouden ze tegelijkertijd hun unieke identiteit. Specifiek bij Oppepper Lokaal geven medewerkers aan dat het logo van de gemeente bewust wordt weggelaten, omdat ze weten dat dit voor sommige bezoekers afschrikt. Op deze manier verlagen ze de drempel om binnen te stappen. Daarnaast biedt Oppepper brede ondersteuning, variërend van belastingvragen tot hulp bij schulden, waardoor ze mensen minder snel hoeven door te verwijzen.

Samenwerking met andere organisaties

Zorgvrijstraat speelt een actieve rol binnen het wijknetwerk door regelmatig overleg te organiseren met samenwerkingspartners. Er wordt maandelijks een casusoverleg gehouden en iedere zes weken zijn er kennisbijeenkomsten om ervaringen en inzichten te delen. De samenwerking is zowel formeel als informeel: met huisartsen, wijkteams en andere partners werkt Zorgvrijstraat samen om samenwerking in de wijk te vergroten. Tegelijkertijd onderhoudt Zorgvrijstraat een kritische maar constructieve relatie met de gemeente, waarbij ze hun onafhankelijkheid als netwerkpartij bewaken.

⁹²Overige relevante informatie over het inlooppunt

Oppepper Lokaal biedt hulp in het Nederlands, Engels en Berbers.

Algemene informatie

Locatie en bereikbaarheid

Het inlooppunt Oppepper Lokaal bevindt zich in een centraal gelegen Wijkhub en is goed bereikbaar met fiets, ov en de auto.

Openingstijden

Elke dinsdagmiddag is er spreekuur van 13:00-17:00.

Gefinancierd door

Verschillende fondsen

Bemensing

Beroepskrachten en vrijwilligers

Geschat bereik van mensen met geldzorgen op jaarbasis

100- 250 mensen (netwerk Zorgvrijstraat)



Beschrijving van het inlooppunt

De Geldzaak is een financieel inlooppunt dat helpt bij een breed scala aan vragen. Ze bieden ondersteuning bij het krijgen van inzicht in iemands financiële situatie en controleren of men alle toeslagen ontvangt waar recht op hebt. Daarnaast staan ze klaar bij financiële veranderingen door bijvoorbeeld levensgebeurtenissen, en hebben ze een speciaal spreekuur voor energiekosten. Schuldhulpverlening behoort niet tot hun diensten. In dat geval verwijzen ze bezoekers door naar de juiste organisatie. Bij andere problemen, zoals gezondheidsklachten, denken ze mee met de hulpvrager en brengen deze vervolgens in contact met passende hulp. Dit preventiewerk richt zich op het voorkomen van problemen voordat ze zich voordoen.

Good practice

Het vrije inlooppreekuur biedt mensen de mogelijkheid om zonder afspraak binnen te lopen. Dit maakt snel, eenvoudig en anoniem hulp zoeken mogelijk. Hulp zoeken kan echter ook op afspraak. De locatie in een winkelstraat trekt ook toevallige voorbijgangers, wat de toegankelijkheid vergroot. Daarnaast zorgen flyers bij andere hulporganisaties voor een herkenbare en uitnodigende uitstraling. Dat de locatie losstaat van de gemeente speelt naar eigen zeggen een belangrijke rol in het succes van het inlooppunt: het geeft klanten een gevoel van veiligheid en vermindert wantrouwen richting overheidsinstanties.

Werkzame elementen

De Geldzaak beperkt zich tot juridisch financiële vragen en richt zich op mensen met een bepaalde mate van zelfstandigheid. Door geen dossiers op te bouwen, maar alleen thema's en bezoekersaantallen te registreren, blijft de dienstverlening laagdrempelig en veilig voor klanten. De locatie in de winkelstraat trekt veel mensen aan, en de diverse achtergrond van medewerkers – van ervaringswerkers tot juristen – biedt brede expertise. Verder waarderen klanten de snelheid en efficiëntie, bijvoorbeeld in doorverwijzingen. Het preventiewerk helpt financiële problemen vroegtijdig te voorkomen. Jongeren daarentegen maken minder gebruik van de locatie omdat zij de voorkeur geven aan online opties boven fysieke inlooppreekuren.

Samenwerking met andere organisaties

De Geldzaak werkt nauw samen met een breed netwerk van sociale organisaties, waaronder jeugdzorg, maatschappelijk werk, buurtteams en sociaal makelaars. Deze samenwerking maakt het mogelijk om klanten snel en effectief door te verwijzen naar de juiste hulp. Ook onderhouden ze contact met banken om sociaal ondernemerschap te ondersteunen. Daarnaast richten ze zich op jongerenwerk en voorlichting, waarmee ze een breed publiek bereiken en inspelen op verschillende behoeften binnen de doelgroep.

Overige relevante informatie over het inlooppunt

De Geldzaak zet zich in op positieve, laagdrempelige branding, ontwikkeld met een branding-bureau. Flyers, campagnes, en creatieve middelen zoals koffiebekers en tasjes vergroten de zichtbaarheid, terwijl mond-tot-mondreclame en ondersteuning van de gemeente via brieven bijdragen aan het bereik. Echter, door bezuinigingen is verdere promotie soms beperkt.



Algemene informatie

Locatie en bereikbaarheid

Locatie in een winkelstraat in het centrum van Utrecht. Goed te bereiken op de fiets of ov, minder goed te bereiken met de auto.

Openingstijden

Maandag t/m vrijdag van 13:00 tot 17:00 uur. Met en zonder afspraak.

Gefinancierd door

Gemeente

Bemensing

Beroepskrachten

Geschat bereik van mensen met geldzorgen op jaarbasis

Meer dan 250 mensen

**Beschrijving van het inlooppunt**

AlleKanten is een wijkbedrijf met paraplufunctie waar ruim 30 partners, samen met vrijwilligers en wijkbewoners, verspreid over de week allerlei activiteiten en diensten aanbieden. Dit varieert van naailes, taalles, koffieochtenden, bijles en wandelgroepen tot een inloopspreekuur WMO en hulp rond financiën. Op zeven dagdelen per week is er een inloopspreekuur voor financiën. Deze worden gehouden door de Helpdesk Geldzaken vanuit gemeente Den Haag, SchuldHulpMaatje en stichting Leven in Zuidwest.

Good practice

AlleKanten bevindt zich middenin de wijk, waardoor ze goed vindbaar en herkenbaar zijn. Door in te zetten op mond-tot-mond reclame weten veel wijkbewoners hen te vinden. Ze zijn 7 dagen per week open en bieden een breed aanbod, waar je zowel met als zonder afspraak terecht kan bij zowel beroepskrachten als vrijwilligers. De deur van AlleKanten staat letterlijk altijd open, waardoor de eerste drempel om naar binnen te stappen al kleiner is. Eenmaal binnen staat er koffie klaar en is de ruimte gezellig ingericht. De tafel in het midden van de ruimte nodigt uit om te gaan zitten en een praatje te maken. In de werkwijze van AlleKanten komen diverse factoren terug waarvan bekend is dat ze bijdragen aan laagdrempeligheid of het gebruik van financiële dienstverlening stimuleren. Het gaat dan om begrijpelijke informatie, een prettige bejegening, inzet van vrijwilligers en ruime bereikbaarheid.

Werkzame elementen bij dit inlooppunt

Iedereen die binnenkomt wordt standaard begroet door baliemedewerkers die hier actief in worden getraind. Hierdoor voelen mensen zich meteen gezien. Veel mensen komen bij de financiële dienstverlening terecht via een andere activiteit bij AlleKanten die niet op financiën is gericht. Naar verloop van tijd ontstaat er een vertrouwensband, waardoor er ruimte ontstaat om financiële vragen te stellen. Mensen kunnen hierbij kiezen om geholpen te worden door een vrijwilliger of door een gemeenteambtenaar. Bij de financiële inloopspreekuren neemt men de tijd om naar het hele verhaal van mensen te luisteren, waarbij ze niet alleen naar de financiële situatie kijken. Bezoekers voelen zich hierdoor gehoord, en komen veelal vaker terug met een moeilijk leesbare brief of een vraag over het aanvragen van toeslagen.

Samenwerking met andere organisaties

In de wijk Bouwlust Vrederust is een zogenaamde verbindingstafel met coördinatoren van verschillende organisaties uit de wijk, zoals wijkcentra, kerken, en moskeeën. Hierdoor weten zij elkaar als netwerkpartner in de wijk snel te vinden. De financiële dienstverlening bij AlleKanten behandelt een breed scala aan vragen, maar is er scherp op waar hun expertise ophoudt en verwijst mensen dan door.

Overige relevante informatie over het inlooppunt

AlleKanten werkt cultuur-, generatie- en afkomstoverstijgend, waardoor het een veilige plek is waar iedereen mag zijn. Ook zetten ze actief in op wederkerigheid: wijkbewoners kunnen bij AlleKanten iets halen (bijv. deelname aan een naaicursus), maar ook iets brengen (bijv. als vrijwilliger meehelpen op de fietsenwerkplaats).

**Algemene informatie****Locatie en bereikbaarheid**

Op een centrale plek in de woonwijk in een oud schoolgebouw. De locatie is goed te bereiken met de fiets, het OV en de auto.

Openingstijden

7 dagen per week geopend, zowel met als zonder afspraak

Gefinancierd door

Gemeente

Bemensing

Beroepskrachten en vrijwilligers

Geschat bereik van mensen met geldzorgen op jaarbasis

Meer dan 250 mensen



Beschrijving van het inlooppunt

Het Financieel Hulphuis houdt spreekuren in verschillende wijken in Dordrecht, Hendrik Ido Ambacht en Zwijndrecht. Mensen maken een afspraak van een half uur, waarin ze uitgebreid geholpen worden met financiële vragen. Het gaat dan onder andere om vragen over belastingen en toeslagen, het creëren van financieel overzicht en ondersteuning bij moeilijke brieven.

Good practice

De meeste spreekuren van het Financieel Hulphuis vinden plaats in wijkcentra. Hierdoor zitten ze fysiek in de buurt van mensen op wie het initiatief zich richt. Medewerkers hebben een half uur de tijd voor een afspraak, waardoor ze naar eigen zeggen ruim de tijd hebben om echt te luisteren naar iemands hele verhaal en de vraag achter de vraag kunnen achterhalen. Bezoekers die we spraken geven aan dat ze fijn geholpen worden door het Financieel Hulphuis en dat het prettig is om financiële regelzaken aan een beroepskracht toe te kunnen vertrouwen. Wat de dienstverlening volgens hen zo fijn maakt, is het menselijke contact. De medewerkers luisteren goed en zijn begripvol, en pakken daarnaast echt door. Mede hierdoor zijn bezoekers na een eerste afspraak teruggekomen.

Werkzame elementen

Bij het Financieel Hulphuis werken ze bewust op afspraak. Ze hebben eerder op inloop gewerkt, maar omdat mensen vaak met complexe vraagstukken komen, moesten mensen erg lang wachten voor ze geholpen konden worden. Dit zorgde voor een extra drempel om gebruik te maken van de dienstverlening, waardoor ze zijn overgestapt op een afsprakensysteem. Ook helpt het beroepskrachten dat bezoekers bij het maken van een afspraak al een eerste keer hun hulpvraag formuleren, zodat ze hier tijdens de afspraak goed op door kunnen pakken. Het Financieel Hulphuis zet in op marketing en maakt gebruik van professionele folders, kranten, een herkenbaar logo en een duidelijke website. Ook sluiten ze aan bij campagnes van de gemeente. Toch bereiken ze mensen het beste via mond-tot-mond reclame na positieve ervaringen.

Samenwerking met andere organisaties

Het Financieel Hulphuis werkt veel samen met ketenpartners zoals Humanitas, SchuldHulpMaatje en de Sociale Dienst Drechtsteden om hun zichtbaarheid te vergroten. De meeste mensen worden vanuit de sociale wijkteams doorverwezen naar het Financieel Hulphuis. Door hun samenwerking met ketenpartners en informele partijen proberen ze mensen te bereiken die hun weg naar officiële instanties nog niet hebben gevonden. Wanneer mensen schulden hebben, verwijst het Financieel Hulphuis door naar schuldhulpverlening.

Overige relevante informatie over het inlooppunt

In april en mei organiseert het Financieel Hulphuis extra bijeenkomsten om samen met getrainde vrijwilligers mensen te helpen met hun belastingaangifte. Afgelopen jaar maakten zo'n 900 inwoners hier gebruik van. Mensen die eerdere jaren langs zijn geweest, krijgen een brief met daarin de oproep om langs te komen.



Algemene informatie

Locatie en bereikbaarheid

De locatie van het Financieel Hulphuis die wij bezochten bevindt zich in een groot kantoorpand in het centrum van Dordrecht. De locatie is op loopafstand van het centrum en het station, en daarmee goed bereikbaar. Andere locaties zijn veelal in wijkcentra verspreid over de stad.

Openingstijden

5 dagen per week een spreekuur op verschillende locaties in de stad, alleen op afspraak

Gefinancierd door

Gemeente

Bemensing

Beroepskrachten

Geschat bereik van mensen met geldzorgen op jaarbasis

Meer dan 250 mensen (Financieel Hulphuis geeft aan 1500 mensen te bereiken)

Provincie Noord-Holland Leger des Heils & SchuldHulpMaatje Bovenkarspel



Beschrijving van het inlooppunt

SchuldHulpMaatje organiseert een spreekuur voor de potjescheck op locatie bij het Leger des Heils. Hier kunnen mensen via een QuickScan laten controleren of ze nog ergens recht op hebben of andere vragen over geld stellen. Ze richten zich met name op mensen met een laag inkomen die moeilijk of niet kunnen rondkomen.

Good practice

De potjescheck in Bovenkarspel bereikt nog niet het aantal mensen met geldzorgen dat zij zouden willen. Volgens hen speelt de mentaliteit in de regio hierbij een rol, waarbij mensen veelal hun eigen boontjes willen doppen en niet aan de buitenwereld willen laten zien dat het minder goed gaat. De schaamte rond het thema is enorm, waardoor er niet of nauwelijks over wordt gesproken. SchuldHulpMaatje heeft daarom verschillende methoden ingezet om mensen te bereiken en kijkt hierbij goed naar wat andere financiële inlooppunten doen om mensen te bereiken maar vooral ook wat in deze specifieke lokale context helpend zou kunnen zijn. Daarnaast bieden ze de mogelijkheid tot anoniem contact, zetten ze in op begrijpelijke informatie en communicatie, en bieden ze hulp in individuele situaties. Wat dit inlooppunt een good practice maakt is dat zij zoekende is naar wat lokaal werkt. Zij laat zien dat het hiervoor belangrijk is te verdiepen in de specifieke lokale context, innovatief te denken en te experimenteren en aansluiting te zoeken bij passende partners.

Werkzame elementen

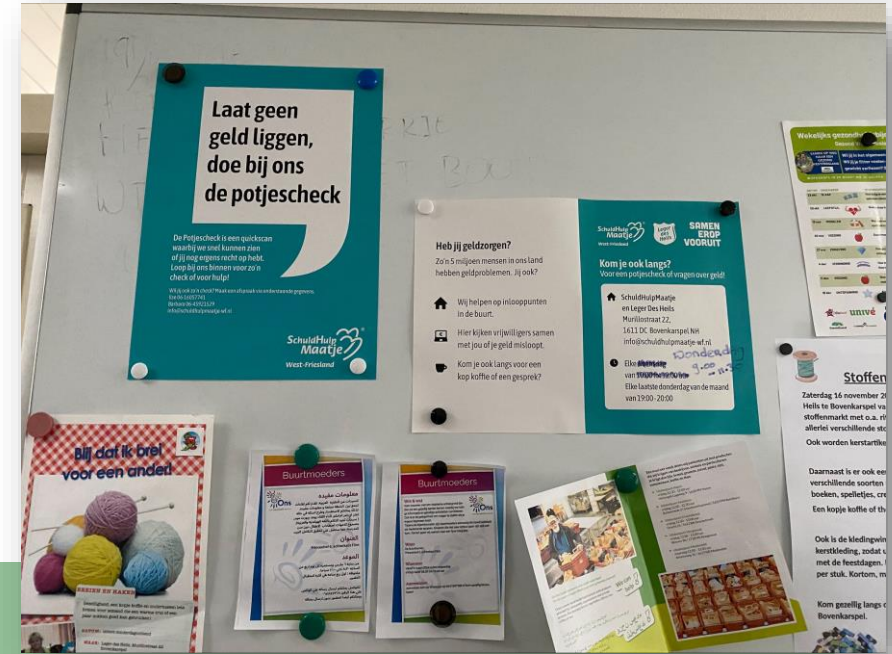
Vanwege de schaamte die er heerst, werkt mond-tot-mond reclame in deze regio slechts beperkt. SchuldHulpMaatje heeft daarom diverse andere manieren geprobeerd om hun dienstverlening onder de aandacht te brengen. Zo maken ze reclame voor de potjescheck in het lokale huis-aan-huis blad en op sociale media en vond een grootschalige flyeractie in de buurt plaats met een uitnodiging om naar de open dag van de locatie te komen. Ook is er reclame gemaakt met de boodschap dat mensen een waardebon voor de kringloopwinkel of supermarkt krijgen wanneer zij de potjescheck komen doen. Ze zijn bewust een samenwerking met het Leger des Heils aangegaan, vanuit de gedachte dat in hun huiskamer en kledingwinkel inloop is van mensen met geldzorgen. Vrijwilligers in de kledingwinkel zijn gevraagd om klanten te vragen of ze het wel redden. Een volgende stap is om mensen buiten de kledingwinkel aan te spreken.

Samenwerking met andere organisaties

SchuldHulpMaatje werkt samen met de gemeente en formele schuldhulpverlening. Recent is er een samenwerking met een woningcorporatie gestart. De woningcorporatie krijgt voor huisbezoeken een kaartje met informatie over SchuldHulpMaatje mee, en belt zo nodig direct samen met de cliënt voor een afspraak.

Overige relevante informatie over het inlooppunt

Het lukt de potjescheck in Bovenkarspel goed om anderstaligen te bereiken. Volgens de vrijwilligers lukt dit omdat deze groep inwoners meer open staat voor hulp.



Algemene informatie

Locatie en bereikbaarheid

De locatie van het Leger des Heils is in een woonwijk, op loopafstand van het station. De locatie is ook goed bereikbaar met de auto of fiets.

Openingstijden

Alleen op afspraak

Gefinancierd door

Samenwerkingsverband Samen erop vooruit

Bemensing

Vrijwilligers

Geschat bereik van mensen met geldzorgen op jaarbasis

20 mensen

Helpdesk Geldzaken Den Haag



Beschrijving van het inlooppunt

Helpdesk Geldzaken bevindt zich op ruim 45 locaties in Den Haag bij buurthuizen, huisartsenpraktijken, bibliotheken en servicepunten. Hier werken ze op afspraak om inwoners te helpen met hun financiële vragen. De Helpdesk richt zich op alle inwoners uit de gemeente met vragen over geld en helpt mensen inzicht te geven in hun inkomsten en uitgaven, bij het aanvragen van toeslagen en armoederegelingen van de gemeente Den Haag en bij het afspreken van betalingsregelingen. Middels de pilot inloopsprekuren onderzoekt gemeente Den Haag momenteel of ze met de Helpdesk meer inwoners kunnen bereiken door aan te sluiten bij het inloopsprekuren van welzijnsorganisatie Wijkz.

Good practice

Helpdesk Geldzaken werkt actief aan het creëren van laagdrempelige dienstverlening door fysiek hulp aan te bieden in de buurt van mensen op wie het initiatief zich richt. Met de pilot inloopsprekuren proberen ze nog laagdrempeliger te zijn. Door veel reclame te maken voor het initiatief en te werken met duidelijk herkenbare logo's en posters is de Helpdesk Geldzaken duidelijk vindbaar. Informatievideo's over de Helpdesk staan in meerdere talen online. Wanneer iemand op afspraak komt, nemen beroepskrachten alvast contact op met bezoekers om enkele verkennende vragen te stellen. Zo kunnen ze iemand tijdens de afspraak beter helpen en heeft er al persoonlijk contact plaatsgevonden. Ook kunnen beroepskrachten hierdoor inschatten of bezoekers voldoende Nederlands spreken en begrijpen of dat er een tolkentelefoon geregeld moet worden.

Werkzame elementen

Beroepskrachten nemen ruim de tijd om de vraag van bezoekers duidelijk te krijgen. Mensen komen soms binnen met een eenvoudige vraag over huurtoeslag, maar door een aantal vragen te stellen kom je er al snel achter dat dit niet het enige probleem is. De dag na het inloopsprekuren is standaard gereserveerd voor vervolgsprekken. Wanneer mensen een eerste keer langskomen en meer tijd nodig hebben, kunnen mensen direct de volgende dag terugkomen. Zo raak je mensen onderweg niet kwijt en zien ze ook dat er gelijk actie wordt ondernomen, wat het vertrouwen versterkt en waardoor mensen eerder terugkomen.

Samenwerking met andere organisaties

Op de locatie die wij bezochten werkt Helpdesk Geldzaken op de locatie van het Wijkcentrum. Medewerkers van Wijkz behandelen eenvoudige vragen over financiën of brieven tijdens hun eigen inloopsprekuren, en verwijzen mensen door naar de Helpdesk bij complexere financiële vragen. Doordat dit op dezelfde locatie plaatsvindt, is er echt een warme overdracht mogelijk. Daarnaast is de Helpdesk onderdeel van een breed netwerk aan samenwerkende partijen, zoals jongerenpunten en andere vrijwilligersorganisaties. Ook heeft de Helpdesk goed contact met andere afdelingen binnen de gemeente.

Overige relevante informatie over het inlooppunt

Medewerkers van het wijkteam zijn tevreden met de samenwerking met Helpdesk Geldzaken tijdens de inlooppuren. Voor die tijd haakten sommige mensen af bij een doorverwijzing naar de gemeente. Door de nauwe samenwerking op locatie gebeurt dit stukken minder.



Algemene informatie

Locatie en bereikbaarheid

De locatie van Helpdesk Geldzaken die wij bezochten bevond zich in Wijkcentrum Cromvlietplein. De locatie is goed bereikbaar met het OV en de fiets. Andere locaties van Helpdesk Geldzaken bevinden zich ook op centrale plekken in de wijk.

Openingstijden

Inloopsprekuren op maandagochtend, andere dagen alleen op afspraak.

Gefinancierd door

Gemeente

Bemensing

Beroepskrachten

Geschat bereik van mensen met geldzorgen op jaarbasis

Meer dan 250 mensen (Helpdesk Geldzaken geeft aan 5500 mensen in Den Haag te bereiken)

Bevindingen uit de focusgroepen

Hierna volgen de bevindingen uit de drie focusgroepen. De focusgroepen zijn georganiseerd om motieven, meningen en onderbouwingen op te halen bij de inzichten uit voorgaande onderzoeksmethoden.

[Inzichten uit focusgroep met ervaringswerkers](#)

[Inzichten uit focusgroep rijksambtenaren](#)

[Inzichten uit focusgroep met rijksambtenaren van SZW](#)

A person wearing a yellow long-sleeved shirt is sitting at a white desk. Their right hand is on a calculator, and their left hand is holding a piece of paper with blue markings. The background is blurred, showing a modern interior with a grey sofa and a white wall. In the top right corner, there is a white circular icon with three horizontal lines.

Bijlage B

Focusgroep met ervaringswerkers via Sterk uit Armoede

Focusgroep met ervaringswerkers van Sterk uit Armoede

Op 21 januari 2025 vond een focusgroep plaats met ervaringswerkers van Sterk uit Armoede, gericht op hoe mensen met beginnende of dreigende geldzorgen eerder en beter bereikt kunnen worden. Deelnemers deelden waardevolle inzichten vanuit hun eigen ervaringen met financiële problemen.

Laagdrempelig contact en vertrouwen

Zij benadrukten het belang van laagdrempelig contact: eenvoudige hulpvragen kunnen door vrijwilligers worden opgepakt, terwijl bij complexere situaties een beroepskracht met een integrale blik nodig is. Een combinatie van beide werd als meest effectief ervaren. Daarbij is vertrouwen cruciaal – veel deelnemers gaven aan dat zij gemeentelijke hulp als bureaucratisch en afstandelijk ervaren, terwijl informele netwerken zoals vrijwilligersorganisaties juist toegankelijker en menselijker zijn.

Proactief en outreachend

Voor vroegsignalering pleitten deelnemers voor een proactieve, outreachende aanpak. Hulp aan de deur of via laagdrempelige activiteiten (zoals in buurthuizen) werkt beter dan afwachten. Ervaringswerkers kunnen hierin een sleutelrol vervullen vanwege hun herkenbaarheid en inlevingsvermogen.

Rol voor de overheid

Tot slot zagen de deelnemers een duidelijke rol voor de overheid. Zij vroegen om meer landelijke regie en gelijke minimumnormen voor gemeenten. Ook benadrukten zij het belang van structurele financiële educatie op scholen, ondersteund door ervaringsdeskundigen en toegesneden op jongeren, bijvoorbeeld via social media.

Focusgroep met rijksambtenaren vanuit SZW, JenV, BZK, VWS en Dienst Toeslagen [1/2]

Vraag 1. Wat is de rol van de rijksoverheid rond financiële dienstverlening aan mensen met geldzorgen nu?

Wetgever en kadersteller

Er lijkt weinig wet- en regelgeving te zijn die specifiek geldt om de grote groep mensen met potentiële of dreigende geldzorgen te bereiken. Zo komt de wetgeving rond vroegsignalering bijvoorbeeld te laat, omdat deze gericht is op mensen die al geregistreerd voor te late betalingen of schulden.

Financier

Het Rijk financiert initiatieven die zich inzetten voor mensen met geldzorgen (bijvoorbeeld Geldfit en Samen Erop Vooruit). Ook financieren zij middelen/inzet om mensen eerder te bereiken (sleutelpersonen) en onderzoeken. Het financieren (via bijvoorbeeld landelijke subsidies) van initiatieven die zich inzetten voor mensen met geldzorgen gebeurt nu vooral incidenteel en weinig overkoepelend gecoördineerd. Dit speelt zowel binnen SZW als interdepartementaal. Alle aanwezigen zien kansen om hier tussen de departementen beter in samen te werken, voorzien van goede coördinatie.

Facilitator

De overheid faciliteert samenwerkingen, zowel lokaal als landelijk en probeert hiermee meer integraal te werken. Desondanks acteren veel departementen op hun eigen beleidsterreinen.

Communicator

In de rol van communicator vinden er soms landelijke publiekscampagnes plaats om het stigma te doorbreken en/of om mensen te verwijzen naar aanbod (bijv. Geldfit). De rijksoverheid gebruikt momenteel nog weinig alternatieve kanalen om specifieke doelgroepen (migranten, jongeren, ondernemers) te bereiken.

Vraag 2. Wat zou de rol van de rijksoverheid – gegeven de inzichten vanuit dit onderzoek tot nu toe – moeten zijn?

Rollen van de rijksoverheid

Eigenlijk hoeven de rollen van de rijksoverheid niet anders geformuleerd, maar liggen er kansen om deze beter uit te voeren. Alleen voor de wetgevende en kaderstellende rol kan het rijk meer inzet plegen dan nu het geval is.

Regie

De rijksoverheid kan meer de regie pakken, zelf over grenzen van domeinen kijken en dit ook stimuleren. Hiermee voorkom je een lappendeken van (deels overlappende) initiatieven. Hierop kan het rijk bijvoorbeeld door middel van subsidiering sturen. Daarnaast is het de vraag of het rijk gemeenten moet 'verplichten'. Het gaat veel meer om het helpen met het 'hoe'. Hierbij dient er steeds te worden gekeken wat er lokaal nodig is. Dat betekent dat er ruimte kan zijn in welke vorm en uitvoering passen in de lokale context. Het type dienstverlening kan wél meer uniform worden uitgezet door de gemeenten.

Interdepartementale samenwerking

De rol van het rijk kan vooral verbeteren in de samenwerking tussen departementen. Zij zouden een meer gezamenlijke beleidslijn kunnen uitzetten voor basisdienstverlening waar mensen met geldzorgen gebruik van kunnen maken.

Wetgevende en kaderstellende rol

Er kan wetgeving komen voor voorliggende voorzieningen (bijv. via de sociale basisinfrastructuur) waarmee integraal werken wordt gestimuleerd. Zodoende kunnen lokale teams bijvoorbeeld de toegang of het loket zijn en mensen warm doorverwijzen naar laagdrempelige financiële dienstverlening. Eén sociale basiswet, met een algemeen deel 'basisdienstverlening' waarbij de specialistische delen van de wet- en regelgeving gewoon bij de 'eigen domeinen' blijven.

Focusgroep met rijksambtenaren vanuit SZW, JenV, BZK, VWS en Dienst Toeslagen [2/2]

Vraag 3. Wat kan het ministerie van SZW (extra) doen om mensen met geldzorgen eerder te bereiken?

Focus

Meer focus aanbrengen in de dingen die SZW al doet en de dingen die goed werken verder uitbouwen.

Regie

SZW kan ervoor zorgen dat ze een brede regierol en coördinatie pakt op dit thema.

Verbinden

Het (blijven) verbinden en aanjagen van samenwerkingen, zowel formeel als informeel. Daarnaast kan SZW mogelijk samenwerkingen vergemakkelijken met uitvoeringsinstanties.

Focusgroep met rijksambtenaren van SZW

Parallel met traject basisdienstverlening schuldhelpverlening

Voor het eerder bereiken van mensen met geldzorgen kan eventueel geleerd worden van het traject bij schuldhelpverlening. Dat startte met bestuurlijke afspraken als basis en heeft uiteindelijk geleid tot een wettelijke basis voor basisdienstverlening.

Aansluiten bij traject wettelijke basis sociale basis

Het lijkt interessant aan te sluiten bij de ontwikkelingen van VWS (DMO) waarin op termijn gekeken wordt naar een wettelijke basis voor de sociale basis (algemene voorzieningen). Zij onderzoeken of ze tot een richtinggevend kader kunnen komen voor lokale teams.

Diversiteit in aanbod mogelijk

Diversiteit in het aanbod van laagdrempelige financiële dienstverlening moet mogelijk blijven. Je wil wel een aantal functies vaststellen, zoals bijvoorbeeld warme/directe doorverwijzing en het kennen van de sociale kaart.

Startpunt voor SZW

Een interessant startpunt voor SZW kan zijn om vanuit het speerpunt eerder bereiken de verbinding te zoeken met andere departementen. Zo kan het traject van overheidsbrede loketten verstevigd worden via bijv. uitvoeringsorganisaties. De wet rond proactieve dienstverlening kan ook mogelijkheden bieden vanaf zomer 2026. Dat leidt er waarschijnlijk toe dat de inwoner al in beeld is en dan gewezen kan worden op andere regelingen. In de tussentijd kunnen gemeenten gefaciliteerd worden via bestuurlijke afspraken, waarna het eventueel tot een wettelijke basis kan komen met VNG.

Landelijk keurmerk

Het is voor SZW mogelijk interessant om te onderzoeken of een keurmerk kan helpen in het makkelijker doorverwijzen. SZW zou dan vanuit een meer waarborgende functie kunnen optreden.

Communicatie over geldzorgen

Samenwerking gemeenten proberen ze vanuit communicatie op te zoeken, zodat landelijk en lokale communicatie op elkaar aansluit. Maar ook bewustwording bij bijvoorbeeld jongeren is een focus van communicatie. Informeren over hulp als er geldzorgen zijn en het voorkomen bij achteraf betalen.

Nationaal Plan voor Armoede en Schulden

De wens is om laagdrempelige financiële dienstverlening ook op te nemen in het Nationaal Plan voor Armoede en Schulden. Dit vraagt om een advies waarmee SZW echt stappen kan zetten en met enig realisme rond de korte en lange termijn.