



Gesprekskaarten

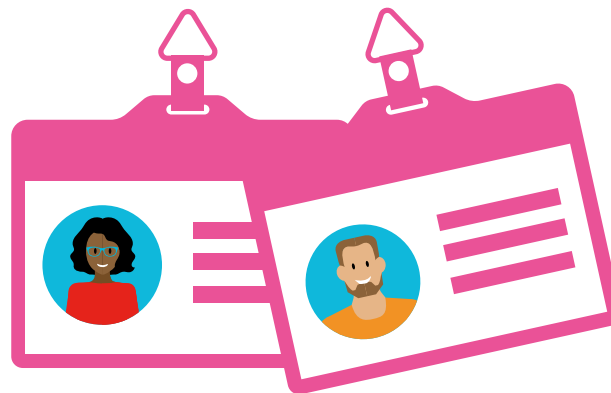
Versterken sociaal-financiële
dienstverlening door
rolverheldering en betere
samenwerking

Gesprekskaarten

Versterken sociaal-financiële dienstverlening door rolverheldering en betere samenwerking

5 vraagstukken uit de praktijk én handelingsperspectieven

In de keten van sociaal-financiële dienstverlening zijn vele beroepskrachten en vrijwilligers actief die allen als doel hebben om de financiële bestaanszekerheid van cliënten te vergroten. De maatschappelijke opgaven waar we samen voor staan maken dat we als organisaties en professionals in toenemende mate met elkaar over grenzen heen moeten samenwerken. Dat vraagt om kwalitatief goede dienstverlening en sterke verbindingen in de keten van schuldhulp. Een helder beeld van je eigen rol in het vaarwater waarin de cliënt zich bevindt én een duidelijk beeld van wat andere professionals doen is hierin essentieel.



Beroepscompetentieset

In maart 2022 is de **beroepscompetentieset** voor het domein sociaal-financiële dienstverlening beschikbaar gekomen. De beroepscompetentieset is ontwikkeld in opdracht van Schouders Eronder en helpt jou om als beroepskracht en vrijwilliger in de keten van schuldhulp te laten zien wat jouw deskundigheidsdomein is.



De competenties helpen daarnaast om te reflecteren op jouw eigen werk en het veld waarin jij actief bent. Dit biedt aanknopingspunten om de samenwerking in de keten van schuldhulp te verbeteren. Zo wordt duidelijk hoe verschillende beroepskrachten en vrijwilligers in de keten van schuldhulp elkaar kunnen versterken.

Praktijkvragen in de keten

De Hogeschool Utrecht is in opdracht van Schouder Eronder met het veld aan de slag gegaan met de beroepscompetentieset. Aan de hand van de competenties zijn we met beroepskrachten en vrijwilligers in gesprek gaan. Er blijken verschillende vragen te bestaan rondom een ieders rol in de keten. Naast rolonduidelijkheid doen zich ook in de samenwerking met de cliënt en samenwerking met andere professionals verschillende knelpunten voor. Wie doet precies wat? Wie voert de regie? Wat kunnen beroepskrachten en vrijwilligers in de keten van elkaar verwachten? Hoe betrek ik de cliënt op een passende manier? De gesignaleerde vraagstukken raken veelal aan meerdere beroepscompetenties.

Reflecteren op jouw werk met gesprekskaarten!

Uit de gesprekken met professionals in het veld van sociaal-financiële dienstverlening zijn ook oplossingen naar voren gekomen hoe om te gaan met deze vraagstukken. De vragen en de handelingsperspectieven zijn vertaald naar gesprekskaarten.

Deze gesprekskaarten helpen jou om – samen met je collega's en ketenpartners – te reflecteren op je eigen handelen! Herken je onderstaande vraagstukken? Wat doe jij in deze situaties? En, wat zijn mogelijke oplossingen voor deze knelpunten?

Gesprekskaart 1

Hoe ver moet ik als beroepskracht of vrijwilliger gaan in het ontzorgen van de cliënt?



Beroepscompetentiecluster 5 'Coachen, ondersteunen en motiveren'

- 5.2 Is gericht op het optimaal aanspreken van zelfredzaamheid, regie en eigen verantwoordelijkheid van mensen
- 5.3 Ziet en versterkt mogelijkheden en talenten van mensen, zet ze op een stimulerende manier aan tot actie en staat ze bij

Beroepscompetentiecluster 7 'Planmatig en systematisch werken'

- 7.1 Komt op basis van informatie, analyse en richtlijnen tot een plan van aanpak dat recht doet aan de cliënt

Beroepscompetentiecluster 8 'Staan voor de eigen professie'

- 8.1 Reflecteert op het eigen handelen en werkt aan zichzelf als professional
- 8.2 Herkent beroepsethische dilemma's en weet deze te benoemen en bespreekbaar te maken
- 8.3 Bewaakt persoonlijke en professionele grenzen

In het veld van sociaal-financiële dienstverlening bieden beroepskrachten en vrijwilligers ondersteuning gericht op het duurzaam behouden, bereiken of hervinden van financiële bestaanszekerheid van mensen. Enerzijds zijn professionals in de schuldhulpketen gericht op het optimaal aanspreken van de eigen verantwoordelijkheid, financiële zelfredzaamheid en regie van mensen. Anderzijds heeft een deel van de cliënten op weg naar of in schuldhulpverlening ondersteuning nodig, bijvoorbeeld om overzicht te krijgen over inkomsten, uitgaven en betalingsachterstanden. Maar wanneer sla je als professional door in ontzorgen en draag je niet meer bij aan het versterken van de financiële zelfredzaamheid? En, wat versta je eigenlijk onder financiële zelfredzaamheid?

Het veld van sociaal-financiële dienstverlening is breed; schuldhulpverleners, budgetcoaches, bewindvoerders, consultants vroegsignalering, trajectbegeleiders, bewindvoerders, sociaal werkers en wijkteammedewerkers staan allemaal rondom de cliënt. Het is goed als de cliënt – wanneer dat nodig is – op verschillende levensdomeinen wordt ondersteund, maar hoe voorkomen we dat we, ondanks onze goede intenties, de cliënt 'verstikken'? Verschillende professionals in de keten geven namelijk aan dicht naast de cliënt te staan. Maar wat betekent dat en hoe werken we goed samen en voorkomen we dat we allemaal verschillende verwachtingen hebben van de cliënt?

Aan de slag met dit vraagstuk

Hoe kijk jij zelf naar dit vraagstuk? In hoeverre kan een cliënt eigen regie hebben en wat betekent dat dan? Moet hij alles zelf kunnen, op tijd aan de bel trekken of is alleen een hulpvraag formuleren voldoende? En wat is dan eigenlijk financieel zelfredzaam en hoe bouw je dat op? Veel professionals hebben wel een idee erbij maar we spreken dit maar zelden uit. Ook blijft het vaak bij redelijk vage termen. Wil je hiermee aan de slag? Kies dan een vorm die bij je past en werk dit eens uit. Voorbeelden zijn:

- Maak een woordspin rondom zelfredzaamheid en regie bij de klant
- Neem een specifieke klant in gedachten en werk uit wat hij nu kan en wat hij zou moeten doen. Is er sprake van een gat? Hoe zou jij dat gat overbruggen?

Ben je met je collega's en/of ketenpartners in gesprek over dit thema? Stel dan eens de volgende vragen:

- Wat is financiële zelfredzaamheid volgens jullie en welk niveau moeten jullie klanten aan kunnen?
- Is het bevorderen van zelfredzaamheid als professional mogelijk door op je handen te zitten en vooral te adviseren? Of is het juist ondersteunen, voordoen en naast de cliënt staan?
- Is zelfredzaamheid het primaire doel of is dat schulden oplossen? En hoe verhouden die twee zich tot elkaar? Kom je met je collega's of ketenpartners niet tot een

gezamenlijk beeld? Probeer dan niet om harder jouw mening te verkondigen. Jouw beeld is ontstaan vanuit jouw rol en jouw ervaringen. Probeer om de ander beter te begrijpen. Vraag door en stel vooral open vragen. Probeer de context van de ander te begrijpen en ga dan in het gesprek aan om gezamenlijk op zoek te gaan naar wat passend is in deze situatie.

Tips om te ontzorgen!

- Werk systematisch en planmatig.
- Stel samen met de cliënt behapbare, heldere doelen op.
- Maak samen afspraken over wie wat doet en werk ernaar toe dat de cliënt naarmate de ondersteuning vordert, steeds meer taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot de financiële situatie kan gaan overnemen. Met andere woorden: Zorg dat inwoners minder overrompeld raken in het begin van het traject en doseer acties en informatie.
- Overvraag de cliënt niet en ondersteun als het soms niet lukt.
- Focus op de sterke kanten van de inwoner: wat kan hij wel!
- Zorg dat je helder hebt welke andere professionals óók ondersteuning bieden aan de cliënt, bijvoorbeeld door dit samen met de cliënt in kaart te brengen. Hoe werken zij aan het versterken van financiële zelfredzaamheid? Volgen verschillende betrokkenen wel dezelfde lijn? Merk je dat het ergens wringt, bijvoorbeeld omdat een andere

beroepskracht en jij niet aan hetzelfde doel werken? Neem dan altijd contact op met de betreffende persoon en kijk hoe jullie samen met de cliënt weer op het juiste spoor kunnen komen.

- Stimuleer en motiveer cliënten om zelf afwegingen te maken en beslissingen te nemen.
- Zorg dat je als beroepskracht of vrijwilliger voldoende ruimte hebt voor informele ontmoetingen, collegiaal overleg en kennisneming van de verschillende professionele perspectieven en ervaringen.

Leestips

1. Ook in de gemeente Utrecht speelde dit vraagstuk. De Veranderbrigade en de Hogeschool Utrecht hebben daar gezamenlijk onderzoek gedaan naar de schuldhulpverlening. **Hoofdstuk 1 van deze evaluatie** gaat over dit vraagstuk.
2. Het Nibud deed een **literatuurstudie** naar het bevorderen van financiële zelfredzaamheid bij mensen. De studie bevat concrete handvatten om mensen verder te helpen.
3. Het Nibud heeft samen met de Hogeschool Utrecht een **handreiking en checklist** gemaakt om inzicht te krijgen in de financiële redzaamheid van statushouders. Deze handreiking kan ook dienen als input van jullie discussie, de meeste elementen zijn niet alleen op statushouders van toepassing. In de handreiking is ook toegelicht wanneer iemand financieel (zelf)redzaam is.¹

1. Volgens het Nibud bestaat financiële zelfredzaamheid uit vier competenties: 1.Voldoende inkomsten verwerven om van te leven; 2.De geldzaken organiseren; 3.Verantwoord besteden & 4.Vorbereid zijn op (on)voorziene gebeurtenissen (bron: nibud.nl)

Gesprekskaart 2

Hoe ga ik als beroeps- kracht of vrijwilliger in gesprek *met* de cliënt in plaats van denken voor de cliënt?



Beroepscompetentiecluster 5 'Coachen, ondersteunen en motiveren'

- 5.2 Is gericht op het optimaal aanspreken van zelfredzaamheid, regie en eigen verantwoordelijkheid van mensen
- 5.3 Ziet en versterkt mogelijkheden en talenten van mensen, zet ze op een stimulerende manier aan tot actie en staat ze bij

Beroepscompetentiecluster 8 'Staan voor de eigen professie'

- 8.1 Reflecteert op het eigen handelen en werkt aan zichzelf als professional
- 8.2 Herkent beroepsethische dilemma's en weet deze te benoemen en bespreekbaar te maken
- 8.3 Bewaakt persoonlijke en professionele grenzen

De cliënt centraal. Het klinkt mooi en we vinden het allemaal belangrijk. Toch gaat dit nog niet altijd goed. Soms denken wij namelijk als professional goed te weten wat de cliënt nodig heeft. Het kan dan ook lastig zijn als een cliënt om wat voor reden dan ook (nog) niet openstaat voor die ondersteuningsvorm waarvan jij denkt dat dit de cliënt enorm zal helpen. En wat te denken van cliënten die vanuit diverse kanten ondersteuning ontvangen? Verschillende professionals staan dan vaak gelijktijdig om te cliënt heen. Dan zijn er nog cliënten met een beperkt doenvermogen. Misschien neem jij ze bepaalde taken uit handen, juist om bijvoorbeeld de weg naar een schuldregeling mogelijk te maken. In al deze situaties ligt het risico op de loer dat we (met elkaar) over de cliënt gaan praten in plaats van *met* de cliënt. En dat terwijl we door de cliënt echt centraal te stellen, snellere en betere ondersteuning kunnen bieden.

Aan de slag met dit vraagstuk

Het blijft lastig, want de cliënt is uiteraard de belangrijkste persoon in het traject, maar vaak voorzie jij problemen die de cliënt niet ziet. Uit goede bedoelingen ga je toch voor de cliënt denken en zaken invullen. Hoe stop je jezelf? De eerste stap is bewustwording en erkenning dat je dit soms gebeurt. Vervolgens vraagt het om reflectie: wat maakt dat je dit doet? En de vraag wat als je het niet doet, wat gaat er dan echt mis? Soms kan alleen dit al

helpen. Je kan dan aan de cliënt uitleggen wat er misgaat als er geen actie wordt ondernomen, dat helpt de cliënt met het maken van keuzes. Maar wat als de cliënt iets kiest wat niet handig is? Dan is het goed om te beseffen dat het toch echt de eigen keuze van de cliënt is.

Merk je dat dit vraagstuk echt voor jou leeft, vraag dan eens of meer collega's hier ook mee worstelen. Samen dit soort zaken bespreken helpt vaak. Je kan bijvoorbeeld een intervisiegroepje starten.

Tips om te voorkomen dat je voor de cliënt denkt!

- Vraag wat de cliënt op dat moment nodig heeft en belangrijk vindt en sluit aan bij de persoonlijke doelen van de cliënt. Wees flexibel en geduldig en beweeg mee als behoeften of aspecten in de situatie veranderen.
- Daag cliënten uit tot het verkrijgen van nieuwe inzichten en confronteer hen met de effecten van hun gedrag op financieel vlak. Spiegel en stel wedervragen. Doe dit zorgvuldig en vanuit een betrokken basishouding.
- Bedien cliënten op de **3 psychologische basisbehoeften**: autonomie, betrokkenheid, competentie. Staan deze basisbehoeften onder druk in je aanpak, dan is de kans op gedragsverandering gering.
 - Autonomie: door ruimte te geven is de ander meer geneigd om mee te werken en open te zijn.
 - Betrokkenheid: door te laten merken dat je echt

geïnteresseerd bent in het perspectief van de ander groeit de interesse van de ander om mee te werken en open te zijn.

- Competentie: door een heldere uitleg te geven en vertrouwen in het kunnen van de ander uit te stralen, groeit de interesse van de ander om mee te werken en open te zijn.
- Pas **motiverende gesprekstechnieken** toe, want om gedragsverandering op gang te brengen doet het ertoe wat we zeggen.
 - Open vragen stellen
 - Actief luisteren, reflecteren en samenvatten
 - Effectief informeren
 - Bekrachten wat goed gaat
- Sluit aan bij het **doenvermogen** van de cliënt. Redzaamheid vereist naast denkvermogen ook doenvermogen. Ga je in je aanpak uit van realistische verwachtingen over de mentale belastbaarheid van de cliënt? Zijn de gestelde doelen realistisch?
- Betrek eventueel een **ervaringsdeskundige**. Zij spreken doorgaans meer dezelfde taal als de cliënt en weten (mede daardoor) vaak op een andere manier, en vanuit een andere rol, contact te maken met de cliënt. Ervaringsdeskundigen kunnen een brugfunctie vormen tussen de systeemwereld en leefwereld. Ook kunnen zij een rolmodel zijn voor de cliënt.
- Overweeg of een drie-gesprek met de cliënt, een andere

professional en jijzelf passend is. Zo zorg je dat je *met* de cliënt in gesprek blijft en voorkom je dat je *over* de cliënt praat.

Tips: Meer weten over motiverende gespreksvoering? Bekijk deze video's. Ze zijn gemaakt voor werkgevers, maar de tips zijn ook bruikbaar voor andere functies.

- 1. Gesprekstechnieken: het nut van open vragen stellen**
- 2. Gesprekstechnieken: reflecteren**
- 3. Gesprekstechnieken: Effectief informeren**
- 4. Gesprekstechnieken: Activerende vragen**

Of doe deze e-learning: **motivatie en gedragsverandering** (gemaakt voor vrijwilligers, maar zeker ook relevant voor beroepskrachten)

Gesprekskaart 3

Wie doet wat in de keten en wie is regisseur?

Beroepscompetentiecluster 3 'Samenwerken en opereren in een belangenveld'

- 3.2 Is actief en ondernemend in het opbouwen en onderhouden van duurzame samenwerkingsrelaties gericht op wederzijds vertrouwen
- 3.3 Werkt doelgericht en vanuit de eigen opdracht samen met betrokken partijen en komt tot werkbare afspraken en resultaat

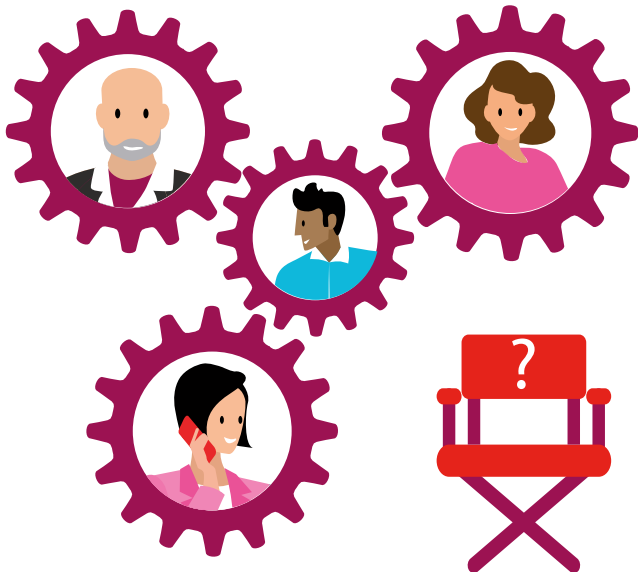
Beroepscompetentiecluster 8 'Staan voor de eigen professie'

- 8.1 Reflecteert op het eigen handelen en werkt aan zichzelf als professional
- 8.2 Herkent beroepsethische dilemma's en weet deze te benoemen en bespreekbaar te maken
- 8.3 Bewaakt persoonlijke en professionele grenzen

Diverse beroepskrachten en vrijwilligers die actief zijn in de keten van sociaal-financiële dienstverlening hebben niet altijd een helder beeld van de rol van 'de ander'. Want wat mag en kan de schuldhulpverlener bijvoorbeeld verwachten van de bewindvoerder of vrijwilliger? En wat kan ik als wijkteammedewerker redelijkerwijs verwachten van jou als schuldhulpverlener? Sommige professionals hebben een breed netwerk om zich heen. Lopen ze ergens tegenaan, is iets onduidelijk in de samenwerking met ketenpartners, dan weten ze precies wie ze kunnen bellen. Hoe zorgen we ervoor dat *iedere* professional weet bij wie kan worden aangeklopt in de keten voor specifieke vragen rondom een cliënt? En we werken allemaal rondom eenzelfde cliënt, maar wie heeft eigenlijk de regie? En wat houdt het precies in om regie te voeren?

Aan de slag met dit vraagstuk

Belangrijk als je met dit thema aan de slag gaat is om te beseffen dat jij wellicht niet weet wat collega's doen, maar dat dat andersom net zo is. Een makkelijk begin is om je eigen rol verder te duiden en na te denken wat jij wel en niet doet. Hieronder staan verschillende tips om het gesprek met ketenpartners te voeren. Je kan het ook op een wat informelere manier doen. Met de interactieve werkvorm: Ken je ketenpartners kom je gemakkelijk in gesprek over elkaars rollen en verwachtingen en jullie relatie tot de cliënt.



Tips!

- Koppel waar mogelijk – en waar nodig – aan ketenpartners terug wat je doet en hebt gedaan.
- Ga in gesprek over kennis en kwaliteiten van collega's in de keten en deel op constructieve wijze je ervaring en feedback. Benoem ook altijd wat goed gaat.
- Bevraag jouw contacten bij ketenpartners hoe zij hun rol zien op gebied van sociaal-financiële dienstverlening. Wil jij met je ketenpartners in gesprek over dit thema? Stel dan eens de volgende vragen:
 - Waar begint en eindigt jouw rol?
 - Wie voert volgens jou regie? En wat houdt dit in?
 - Wat betekent het concreet als we zeggen dat de klant regie voert?
 - Hoe verhoudt het voeren van regie over het proces zich tot de eigen opdracht?
- Overweeg of een drie-gesprek met de cliënt, een andere professional en jijzelf passend is. Zo zorg je dat je *met* de cliënt in gesprek blijft en voorkom je dat je *over* de cliënt praat.
- Organiseer (begeleide) casuïstiekbesprekingen met ketenpartners, met nadruk op de doelstelling van leren en ontwikkelen. Tijdens deze besprekingen wisselen beroepskrachten en vrijwilligers kennis en ervaringen uit door met elkaar in gesprek te gaan over specifieke casussen waar het spaak loopt. Zorg voor een coördinator van de casuïstiekbesprekingen. Deze persoon – die sterk is in het leggen van verbindingen in de keten – wordt soms een kwartiermaker, verbindingsofficier of maatwerkambassadeur genoemd.
- Wil je nog een stapje verder gaan? Dan kun je een praktijkgericht inwerktraject ontwikkelen voor die professionals waar jouw organisatie veel mee samenwerkt. Vanuit schuldhulpverlening kunnen dit buurtteammedewerkers of vrijwilligers zijn. In deze opleiding kunnen bijvoorbeeld het bespreekbaar maken van het onderwerp schulden en basisinformatie over schuldhulpverlening worden opgenomen. Het gaat hier niet om losse trainingen maar om een doordachte mix van training 'on the job' en korte (digitale) kennismodules, gericht op casuïstiek.
- Werk in je organisatie met zogenoemde *linking pin*: een verbindende schakel tussen jouw organisatie en andere organisaties in de keten. Zeker in grotere organisaties of in grotere gemeenten is het niet realistisch te verwachten dat iedereen in de keten altijd precies weet wie waarvoor benaderd kan worden. De *linking pins* weten dat wel. Het is van belang de rol van *linking pin* in je organisatie te faciliteren en te borgen. Deze persoon moet zowel intern als extern goed vindbaar en benaderbaar zijn. Met een *linking pin* in je organisatie is een groot netwerk voor iedereen binnen handbereik.

Gesprekskaart 4

Wanneer draagt een vrijwilliger een cliënt over aan een beroepskracht?



Beroepscompetentiecluster 3 'Samenwerken en opereren in een belangenveld'

- 3.2 Is actief en ondernemend in het opbouwen en onderhouden van duurzame samenwerkingsrelaties gericht op wederzijds vertrouwen
- 3.3 Werkt doelgericht en vanuit de eigen opdracht samen met betrokken partijen en komt tot werkbare afspraken en resultaat

Beroepscompetentiecluster 8 'Staan voor de eigen professie'

- 8.1 Reflecteert op het eigen handelen en werkt aan zichzelf als professional
- 8.2 Herkent beroepsethische dilemma's en weet deze te benoemen en bespreekbaar te maken
- 8.3 Bewaakt persoonlijke en professionele grenzen

Beroepskrachten en vrijwilligers werken vaak samen. Maar wanneer draagt een vrijwilliger over aan een beroepskracht? Deze vraag speelt bij zowel beroepskrachten als bij vrijwilligers zelf. Vertrouwen is cruciaal. Vrijwilligers voelen zich, net als beroepskrachten, vaak persoonlijk verantwoordelijk voor de cliënt. Vrijwilligers bouwen soms een vertrouwensband op met hun cliënt doordat zij een meer gelijkwaardige omgang hebben; zij zijn in sommige gevallen een maatje van de cliënt. Hoewel hier een grote meerwaarde zit van (ervaringsdeskundige) vrijwilligers, maakt dit het soms ook lastig voor vrijwilligers om een cliënt over te dragen aan een beroepskracht.

Aan de slag met dit vraagstuk

Om te zorgen dat we een cliënt tijdig overdragen aan een ketenpartner moeten beroepskrachten en vrijwilligers vertrouwen op elkaars professionaliteit. Hiervoor geldt: onbekend maakt onbemind. Kennen we de ander niet, dan zijn we minder snel geneigd te vertrouwen op de kundigheid en ervaring van de ander en daarmee om tijdig over te dragen. Elkaar leren kennen en interesse hebben in wat de ander doet is dus een eerste stap.

Bespreek ook met elkaar wat overdragen betekent. Juist bij vrijwilligers en beroepskrachten gaat het bijna nooit om een gehele overdracht. Vaak blijft een vrijwilliger in beeld en levert hij extra ondersteuning. Hou er rekening mee

dat er voor allebei een duidelijke rol moet zijn om soepel samen te werken en heb het daar dan ook over.

Tips!

- Loop je ergens tegenaan, wacht dan niet maar zoek elkaar op en bespreekbaar knelpunten met elkaar.
- Zorg dat je als beroepskracht of vrijwilliger zichtbaar en bereikbaar bent voor ketenpartners. Je neemt ook zelf initiatief tot contact en bent daarin creatief. Je wekt vertrouwen door iemand eerlijk, onbevooroordeeld en oprecht betrokken te benaderen.
- Zorg als beroepskracht en vrijwilliger voor voldoende ruimte voor informele ontmoetingen, collegiaal overleg en kennisneming van de verschillende professionele perspectieven en ervaringen.
- Neem in inwerktrajecten ook een kijkje in de keuken bij de andere, dan heeft een nieuwe collega of vrijwilliger al vanaf de start een goed beeld van de ander.

Gesprekskaart 5

Hoe wissel ik als beroeps-kracht of vrijwilliger gegevens uit en respecteer ik tegelijkertijd de privacy van de cliënt (AVG)?

Beroepscompetentiecluster 3 'Samenwerken en opereren in een belangenveld'

- 3.1 Gaat uit van de rechten van betrokkenen, houdt oog voor en zoekt de balans tussen belangen (tegenstellingen)

Beroepscompetentiecluster 4 'Informer en adviseren'

- 4.4 Adviseert en informeert betrokkenen zodat zij de best passende handelwijze kennen binnen de mogelijkheden van wet- en regelgeving en beleid

Beroepscompetentiecluster 8 'Staan voor de eigen professie'

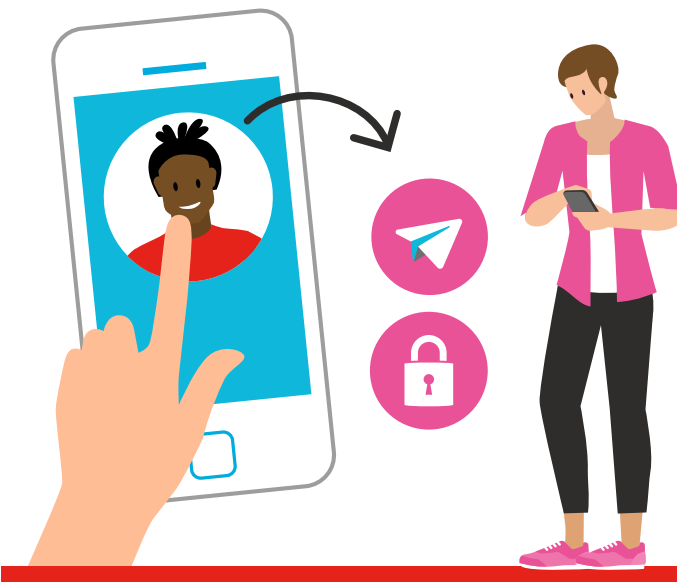
- 8.1 Reflecteert op het eigen handelen en werkt aan zichzelf als professional
- 8.2 Herkent beroepsethische dilemma's en weet deze te benoemen en bespreekbaar te maken
- 8.3 Bewaakt persoonlijke en professionele grenzen

We willen wel met anderen in de keten samenwerken, maar weten soms simpelweg niet welke gegevens met wie, en onder welke voorwaarden, gedeeld mogen worden in het kader van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Deze zorgen zijn niet geheel onterecht, want soms worden er gegevens gedeeld terwijl daar geen wettelijke grondslag voor is. Tegelijkertijd worden gegevens soms niet gedeeld terwijl dit wél mogelijk is.

In 2021 zijn er enkele wijzigingen doorgevoerd in de Wgs ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens. Deze wetwijziging is bedoeld om de hulpverlening beter aan te laten sluiten bij het doenvermogen van burgers door gegevensuitwisseling te vereenvoudigen. Maar de verschillende geheimhoudingsplichten, beroepscode, gedragsregels en de verschillende rollen die professionals binnen sociaal-financiële dienstverlening kunnen innemen, maken het voor professionals moeilijk te besluiten of zij persoonsgegevens mogen uitwisselen (zonder toestemming van de betrokkene) voor schuldhulpverlening.

Aan de slag met dit vraagstuk

Het belangrijkste is, bespreek dit thema met elkaar. In het veld van de schuldhulpverlening zijn veel verschillende partijen actief. Zij hebben lang niet allemaal dezelfde uitwerking van de AVG-regelgeving. Wat in de ene organisatie is geregeld kan in een andere organisatie nog niet.



Soms vanwege technische redenen, soms omdat ze nog niet de werkwijze zo hebben ingericht dat deze wel AVG-proef is. Help elkaar daarbij. Benoem dat de AVG voor jou een struikelpunt is en dat je daarom bepaalde taken niet kan oppakken of geen gegevens kan doorgeven. Vraag actief naar tips van anderen.

Tips!

- In de **'Handreiking Wet gemeentelijke schuldhulpverlening'** die de Autoriteit Persoonsgegevens heeft opgesteld, staat een overzicht van de wijzigingen in de Wgs op het gebied van gegevensuitwisseling. Hoewel de Wgs op een aantal punten duidelijkheid geeft, staat er voor de praktijk toch nog een aantal belangrijke (juridische) vragen open. Daarom moeten gemeenten zélf concrete handvatten opstellen voor de praktijk. Hiervoor kunnen zij de kaders en aandachtspunten uit de Handreiking Wet gemeentelijke schuldhulpverlening gebruiken.
- Twijfel je of je persoonsgegevens mag delen? Vraag het na bij de privacy officer in jouw organisatie. Let op, je kunt problemen bij het bepalen van de grondslagen voor de verwerking van persoonsgegevens niet vermijden door toestemming aan de cliënt te vragen voor de verwerking van hun persoonsgegevens. Vooral niet als gemeenten die toestemming vragen in situaties waarin de betrokkene afhankelijk is van de gemeente voor hulp.

Betrokkenen kunnen daarbij namelijk niet in vrijheid toestemming geven. Meer lezen over toestemming? Lees hier wat de Autoriteit Persoonsgegevens hierover zegt.

- De Wgs bepaalt dat gegevens uit andere domeinen alleen mogen worden verwerkt als dat noodzakelijk is voor een specifiek doel, namelijk het vaststellen van een plan van aanpak voor schuldhulpverlening. De Wgs faciliteert géén verwerkingen van persoonsgegevens voor doelen die de Wgs overstijgen.
- Omdat het van belang is dat cliënten met meerdere problemen goede ondersteuning krijgen, is het in de praktijk toch regelmatig nodig dat gemeenten en organisaties in het sociaal domein gegevens uitwisselen. Daarom is het wetsvoorstel **'Wetsvoorstel Aanpak meervoudige problematiek sociaal domein (Wams)'** uitgewerkt. Hiermee krijgen gemeenten meer ruimte om te verkennen of mensen kampen met gestapelde problemen en welke partijen nodig zijn om de problemen op te lossen. Eind 2022 treedt de wet vermoedelijk in werking.
- Kan of wil je om wat voor reden dan ook bepaalde gegevens niet delen met een ketenpartner? Maak altijd expliciet welke kennis je wel of niet deelt en waarom. Nu blijft te vaak onbesproken dat, en waarom, bepaalde informatie niet gedeeld wordt. Wellicht is er bepaalde informatie die je wél mag delen en waarmee je een ketenpartner weer verder helpt.

Colofon

Copyright© 2022	Schouder Eronder en lectoraat Schulden en Incasso, Hogeschool Utrecht
Auteurs	Rosanne Oomkens, Eline Maussen & Tamara Madern
Datum	maart 2022

Ontwikkeld door de Hogeschool Utrecht, lectoraat Schulden & Incasso in opdracht van Schouder Eronder in het kader van de Beroepscompetentieset voor sociaal-financiële dienstverlening (BCS).