

Afdeling	: OCSW - Zorg & Participatie	B&W-voorstel: DJ-1082395
Naam opsteller voorstel	: Ingrid Willems (0495-575842)	Zaaknummer: 1082391
Portefeuillehouder	: M.J. (Martijn) van den Heuvel Msc.	Publicatie: Openbaar

**Onderwerp**

SchuldenlabWeert

**Voorstel**

1. In te stemmen met de offerte van SchuldenlabNL d.d. 26 juni 2020.
2. In te stemmen met de offerte van Geldfit d.d. 4 juni 2020.
3. Het afdelingshoofd WIZ te mandateren de opdrachtbevestiging aan SchuldenlabNL en de overeenkomst met Geldfit te ondertekenen.
4. De pilotfase van Geldfit ad € 14.379,- te bekostigen uit de resterende beschikbare middelen ad € 65.000,- voor brede inzet binnen het sociaal domein.
5. Het resterend budget voor brede inzet binnen het sociaal domein ad € 50.621,- in de tussenrapportage 2020 op te nemen en toe te voegen aan de algemene reserve ten behoeve van het 'Werkbudget SchuldenlabWeert' voor de jaren 2021 en 2022.

**Inleiding**

Via het amendement 'Terugdraaien bezuiniging Armoedebeleid' (VI.A.1, zie bijlage 1) heeft de raad besloten om de bezuiniging van € 100.000 op het budget armoedebeleid terug te draaien en het budget beschikbaar te stellen voor brede inzet binnen het sociaal domein. Van dit bedrag is inmiddels € 35.000,- bestemd voor het traject Actie Reactie van Solvare (DJ-1052211/1052162).

Voorgesteld wordt om van het resterende deel van het budget ad € 65.000,- 'SchuldenlabWeert' op te richten met daaronder de instrumenten 'Nederlandse Schuldhulp Route' en 'De Voorzieningenwijzer' (reeds geïmplementeerd) en het SchuldenlabWeert in de periode tot en met 2022 verder vorm te geven.

**Beoogd effect/doel**

Door middel van de samenwerking met SchuldenlabNL en het lanceren van een lokaal SchuldenlabWeert creëren we voor onze inwoners een herkenbare vlag waaronder alle instrumenten van schulddienstverlening worden gepositioneerd en kunnen we de schulddienstverlening verder verbeteren.

Weert, 30 juni 2020	S		B	W	W	W	W	W
				GG	MvdH	TG	WvE	PS
		akkoord						
		bespreken						

Soort besluit: Besluit college

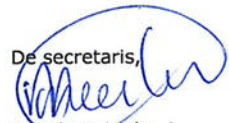
**In te vullen door het B&W secretariaat:**

- Akkoord  
 Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder  
 Anders, nl.:
- Niet akkoord  
 Gewijzigde versie

Beslissing d.d.: 14 juli 2020

Nummer: 26

De secretaris,



## **Argumenten**

### *1.1. Met SchuldenlabWeert bereiden we ons voor op een toename van huishoudens met financiële problemen.*

Het is duidelijk dat het aantal huishoudens met financiële problemen door de coronacrisis fors is toegenomen. Op korte termijn wordt de ergste pijn opgevangen door de landelijke coulancregelingen en noodmaatregelen. Op de langere termijn kunnen structurele problemen niet worden voorkomen. Landelijk wordt geschat dat het aantal huishoudens met problematische schulden met een boeggolf zal toenemen van 1,4 miljoen huishoudens naar 2,5 tot 2,6 miljoen huishoudens. Het is daarom van groot belang om ons hier goed op voor te bereiden.

### *1.2. Door nú te starten met een SchuldenlabWeert creëren we een herkenbare ingang voor alle vormen van Schulddienstverlening in Weert en leggen we een solide basis voor verdere ontwikkeling.*

Door het aangaan van een samenwerking kunnen de gemeente Weert en SchuldenlabNL elkaar versterken op het gebied van armoedebestrijding en schulddienstverlening. Door middel van een lokaal SchuldenlabWeert kunnen wij alle vormen van de huidige dienstverlening in het kader van Schulddienstverlening beter op de kaart zetten, herkenbaarder maken voor inwoners en het bestaande instrumentarium uitbreiden met als doel om inwoners -samen met alle ketenpartners en vrijwilligers- in een zo vroeg mogelijk stadium te kunnen ondersteunen met hun financiële problematiek. Dit alles met het doel ervoor te zorgen dat onze inwoners een schuldenzorgvrij bestaan kunnen leven. Onder de vlag van SchuldenlabWeert zullen wij verder gaan met ontwikkelingen op het gebied van schulddienstverlening. Hierbij zal SchuldenlabNL ons naar behoefte met haar netwerk en expertise ondersteunen.

### *1.3. Aan de lancering van SchuldenlabWeert zijn geen kosten verbonden.*

Aangezien wij kiezen voor een groeimodel en SchuldenlabWeert starten met slechts twee beproefde landelijke instrumenten, zijn de ondersteuningswerkzaamheden van SchuldenlabNL hierbij beperkt. SchuldenlabNL heeft aangegeven hiervoor geen kosten in rekening te brengen.

### *2.1. De Nederlandse Schuldhulp Route is een beproefd instrument om inwoners te ondersteunen bij hun financiële problemen.*

De Nederlandse Schuldhulproute betreft een instrument waarbij aangesloten organisaties zoals banken, (zorg)verzekeraars, telecombedrijven, energiebedrijven, woningbouwcoöperaties, gemeentelijke invorderingsorganisaties, etc. inwoners met (mogelijke) betaalachterstanden via hun eigen infrastructuur toeleiden naar het begin van de route: Geldfit.nl. Op deze site vindt de burger na invullen van een korte test makkelijk de juiste route naar hulp die is onder te verdelen in vier 'afslagen'. Deze afslagen zijn: 1) Zelfhulp oplossingen, 2) Digitale vrijwilliger, 3) Offline vrijwilliger of professionele hulp, 4) Schulddienstverlening.

Op deze manier krijgen inwoners in een vroeg stadium effectieve hulp aangeboden die past bij hun persoonlijke situatie. Als de eerste betalingsproblemen zich aandienen krijgen mensen direct een melding om in actie te komen. Aangezien deze signalen door alle organisaties kunnen worden gegeven die zich hebben aangesloten bij de Nederlandse Schuldhulproute, neemt de kracht van deze signalen toe. Op deze manier kunnen grote problemen worden aangepakt als ze nog klein zijn.

Daarnaast biedt De Nederlandse Schuldhulproute een gemeentelijke 'Dashboard' dat op hoofdlijnen inzicht geeft in de financiële problematiek in Weert.

*2.2. De start van De Nederlandse Schuldhulp Route beslaat een pilot-periode van 2,5 jaar. De offerte van Geldfit beslaat een periode van 2,5 jaar. Niet alleen levert het aangaan van een contract voor deze periode financiële korting. Ook is deze periode nodig om de daadwerkelijk toegevoegde waarde en effectiviteit van het instrument te kunnen beoordelen. Dit gaan we onder andere meten aan de hand van het aantal inwoners dat van het instrument gebruik maakt, het aantal inwoners dat zich via dit instrument bij onder meer thuisadministratie, Maatschappelijk Werk en/of Schulddienstverlening meldt en de meerwaarde die het Dashboard in de praktijk biedt.*

*5. SchuldenlabWeert wordt als een groeimodel opgezet. Voor de uitwerking is in 2021 en 2022 werkbudget nodig.*

In tegenstelling tot de andere lokale Schuldenlabs in Nederland, kiezen we er in Weert voor om niet van meet af aan met een groot aantal nieuwe instrumenten, noch met een groot netwerk van (lokale) publieke en private partners te starten. Een grootse aanpak vereist namelijk niet alleen dusdanig veel inzet van projectleiding dat dit niet binnen de bestaande formatie kan worden opgevangen, ook zou er een groot aantal (lokale) partners worden betrokken ten aanzien van wie wij op dit moment nog geen concrete plannen hebben. Hierdoor zouden wij niet aan de geschetste verwachtingen kunnen voldoen, hetgeen gevolgen zou hebben voor de relatie en toekomstige samenwerking. Bovendien zouden we nu al keuzes moeten maken over instrumenten en doelgroepen die vanwege de nog onduidelijke gevolgen van de coronacrisis beter in een wat later stadium gemaakt kunnen worden. En zouden de ontwikkelingen elkaar te snel gaan opvolgen om kwalitatief te kunnen worden opgezet. Daarom kiezen we ervoor om klein te beginnen met twee landelijke beproefde instrumenten die ons aanbod op het gebied van Schulddienstverlening versterken.

Tegelijkertijd zou het niet zinvol zijn om een lokaal Schuldenlab te lanceren als we niet de ambitie zouden hebben om de dienstverlening te verbeteren. Op basis van de mogelijkheden, de lokale behoefte, de landelijke ontwikkelingen en de gevolgen van de coronacrisis gaan we het SchuldenlabWeert verder vormgeven. Door nu te kiezen voor een groeimodel kunnen we de dienstverlening behapbaar en duurzaam uitbreiden. Dit doen we onder eigen regie en stap voor stap, samen met (lokale) partners die bij dát betreffende instrument een rol kunnen spelen. Afhankelijk van onze behoefte zal ook SchuldenlabNL ons hierbij eventueel ondersteunen met haar netwerk en expertise. Deze aanvullende ondersteuning zal steeds op verzoek van en in overleg met ons worden ingezet. Per activiteit zullen onze wensen nader worden bepaald, een ureninschatting worden afgegeven en enkel op basis van de gerealiseerde uren worden gefactureerd.

Aangezien er binnen het budget Schulddienstverlening geen financiële ruimte is voorzien voor ontwikkeling wordt voorgesteld om met het resterende budget voor 'brede inzet binnen het sociale domein' een 'Werkbudget SchuldenlabWeert' te creëren dat we over een periode van 2,5 jaar kunnen inzetten. Na aftrek van de kosten voor De Nederlandse Schuldhulp Route resteert er nog een bedrag € 50.621,-. Voorgesteld wordt om dit bedrag in de tussenrapportage 2020 toe te voegen aan de algemene reserve ten behoeve van het 'Werkbudget SchuldenlabWeert' voor de jaren 2021 en 2022.

### **Kanttekeningen en risico's**

Parallel aan het proces voor de oprichting van SchuldenlabWeert is er een prioriteit ingediend om de tijdelijke uitbreiding van de formatie Schulddienstverlening structureel te bestendigen. Indien besloten wordt de formatie niet op het huidige niveau te houden, is er onvoldoende capaciteit beschikbaar om SchuldenlabWeert effectief vorm te geven. Ook wordt in dat geval afgeraden om de zichtbaarheid van Schulddienstverlening te bevorderen om een extra instroom van aanmeldingen te voorkomen.

Indien uit de resultaten van de pilotperiode blijkt dat de Nederlandse Schuldhulp Route toegevoegde waarde heeft, kan het instrument alleen worden voortgezet als hier structurele middelen voor beschikbaar worden gesteld (circa € 7.500 per jaar).

### **Financiële, personele en juridische gevolgen**

Voor het creëren van het 'Werkbudget SchuldenlabWeert' wordt in de tussenrapportage 2020 voorgesteld om een bedrag van € 50.621,- toe te voegen aan de algemene reserve ten behoeve van het 'Werkbudget SchuldenlabWeert' voor de jaren 2021 en 2022. De benodigde bedragen in 2021 en 2022 worden ten laste van de algemene reserve gebracht.

Met de lancering van SchuldenlabWeert gaan we een ontwikkeltraject aan ten aanzien waarvan de ontwikkelingen, noch het tijdspad of de exacte uitgaven op dit moment kunnen worden geconcretiseerd. Het vastleggen van dit financiële kader is onlosmakelijk verbonden met de keuze voor de start van SchuldenlabWeert. Zonder een werkbudget is het niet zinvol om een lokaal schuldenlab te starten.

### **Duurzaamheid**

Niet van toepassing.

### **Uitvoering/evaluatie**

De planning van de realisatie van een SchuldenlabWeert hangt samen met de implementatie van De Nederlandse Schuldhulproute. Gestreefd wordt het SchuldenlabWeert in november 2020 te lanceren.

### **Communicatie/participatie**

Een belangrijk doel van SchuldenlabWeert is het vergroten van de zichtbaarheid van het aanbod en het bereik van schulddienstverlening. De afdeling communicatie wordt hierbij dan ook nauw betrokken. Door SchuldenlabNL worden wij voorzien van de uitingen van een lokaal Schuldenlab middels een lokale website die lokaal wordt beheerd, alsmede banners en dergelijke. Eventuele kosten voor PR zullen ten laste komen van het 'Werkbudget SchuldenlabWeert'.

De raad zal via de TILS-lijst over het besluit worden geïnformeerd.

### **Overleg gevoerd met**

#### Intern:

Frank van Beeck (teamleider OCSW Zorg en Participatie)  
Nancy Peeters (afdelingshoofd WIZ)  
Hugo Janssen (teamleider WIZ)  
Inge Muskens (coördinator SDV)  
Tanja van Duuren (armoedecoördinator)  
Patricia Vos (adviseur F&C)  
Dirk Voermans (communicatieadviseur)

#### Extern:

SchuldenlabNL  
Geldfit  
Gemeente Den Bosch  
Gemeente Almelo

### **Bijlagen:**

- 1- Amendement VI.A.1 ' Terugdraaien bezuiniging Armoedebeleid'
- 2- Offerte SchuldenlabNL d.d. 26 juni 2020
- 3- Opdrachtbevestiging SchuldenlabNL
- 4- Offerte Geldfit d.d. 4 juni 2020



## AMENDEMENT

VI.A.1

Onderwerp: terugdraaien bezuiniging armoedebeleid

De raad van de gemeente Weert, in vergadering bijeen d.d. 7 november 2019,

Overwegende dat:

- er in Weert nog steeds mensen zijn die in armoede leven;
- ook kinderen helaas in armoede opgroeien;
- er in de afgelopen jaren al veel goede initiatieven in gang zijn gezet;
- het nog steeds niet is gelukt om de complete doelgroep in beeld te krijgen en te helpen;
- het college desalniettemin nu voorstelt om 100.000 euro op armoedebeleid te bezuinigen;
- deze middelen bedoeld zijn voor het armoedebeleid en niet om de begroting sluitend te krijgen.

Wijzigt de begroting als volgt:

- Schrappt de bezuinigingsmaatregel van 100.000 euro op armoedebeleid voor het jaar 2020.
- Oormerkt de 100.000 euro van 2020 voor het sociaal domein.

En gaat over tot de orde van de dag.

Fractie PvdA  
F. Kadra

Fractie DUS Weert,  
C. Beenders-van Dooren

Fractie Weert Lokaal,  
C. Jacobs

Fractie Goubet-Duijsters  
J. Goubet

**Besluitvorming: aanvaard.**



# SchuldenlabWeert



## 1. Inleiding

De gemeente Weert is zeer actief op het gebied van armoedebestrijding en schulddienstverlening. SchuldenlabNL wil graag naast de gemeente Weert gaan staan om haar inwoners een Schuldenzorgvrij leven te geven.

SchuldenlabNL is een landelijke onafhankelijke stichting met als missie Nederland schuldenzorgvrij te maken. Daartoe schaaft het (lokaal) beproefde en effectieve initiatieven, projecten en programma's op, die gericht zijn op het voorkomen en bestrijden van (problematische schulden).

SchuldenlabNL richt zich specifiek op:

- Het delen van kennis, netwerken en toegang tot expertise;
- Het scheppen van gemeenschappelijke doelstellingen en afspraken;
- Het scheppen van randvoorwaarden om opschaling te realiseren door samenwerking tussen (landelijke) partijen te stimuleren, ondersteuning te bieden in de implementatie-issues en systemisch innovaties te stimuleren;
- Het meten en maximaliseren van impact van kansrijke initiatieven, projecten en programma's en ondersteunt hierbij de lokale Schuldenlabs;
- Het bijdragen aan communicatie en lobby om knelpunten op verschillende niveaus te doen oplossen;
- Het regelen van benodigde financiering voor landelijke projecten die lokaal worden geïmplementeerd, met behulp van partners.

## 2. Een lokaal Schuldenlab Weert

Door het aangaan van een samenwerking kunnen de gemeente Weert en SchuldenlabNL elkaar versterken op het gebied van armoedebestrijding en schulddienstverlening. Door middel van een lokaal SchuldenlabWeert kan de gemeente Weert alle vormen van de huidige dienstverlening in het kader van Schulddienstverlening beter op de kaart zetten, herkenbaarder maken voor inwoners en het bestaande instrumentarium uitbreiden met als doel om inwoners -samen met alle ketenpartners en vrijwilligers- in een zo vroeg mogelijk stadium te kunnen ondersteunen met hun financiële problematiek. Dit alles met het doel ervoor te zorgen dat de inwoners van Weert een Schuldenzorgvrij bestaan kunnen leven. De samenwerking zal vorm krijgen middels een lokaal Schuldenlab Weert. Onder de vlag van SchuldenlabWeert zal de gemeente Weert verder gaan met innovaties op het gebied van schulddienstverlening. Afhankelijk van de lokale behoefte zal SchuldenlabNL de gemeente Weert hierbij graag ondersteunen middels haar netwerk en expertise.

### 2.1. De lokaal beproefde en effectief bewezen methoden

SchuldenlabNL kent 5 lokaal beproefde en effectief bewezen methoden, te weten:

1. De Nederlandse Schuldhulproute;
2. De Doorbraakmethode;
3. Collectief Schuldregelen;
4. Het Jongeren Perspectief Fonds;
5. De Voorzieningenwijzer.

De gemeente Weert heeft ervoor gekozen om het SchuldenlabWeert te starten met instrumenten 'De Nederlandse Schuldhulproute' en 'De Voorzieningenwijzer', omdat deze instrumenten het beste aansluiten op de lokale behoefte, de huidige situatie en mogelijkheden.

1. De Nederlandse Schuldhulproute betreft een ordeningsprincipe waarbij de inwoners door verschillende organisaties geattendeerd worden om hulp te verkrijgen bij hun (beginnende) financiële problemen. Door het invullen van een eenvoudige test komen zij terecht bij de passende hulp gezien hun situatie. Tevens krijgt de gemeente Weert de beschikking over een Dashboard, waarin zij de financiële problemen in de gemeente per doelgroep, per 15 huishoudens tellend 6 cijfer postcode e.d. De gemeente kan daardoor met gerichte campagnes de hulpbehoevende huishoudens benaderen.
2. De VoorzieningenWijzer is een praktisch instrument voor gemeenten, woningcorporaties en welzijnsorganisaties bij hun armoedebeleid. Op basis van een persoonlijk adviesgesprek en met de hulp van een applicatie op maat maken mensen optimaal gebruik van de bestaande regelingen, fondsen en vergoedingen voor minima.

### 3. De planning

De planning van de realisatie van een Schuldenlab Weert hangt samen met de implementatie van De Nederlandse Schuldhulproute en is in hoofdlijnen opgenomen in onderstaande tabel. Rekening is gehouden dat in de zomer maanden juli en augustus er mogelijk een langere doorlooptijd zal zijn dan gebruikelijk. De planning betreft een voorstel en is niet in betoon gegoten en kan o.b.v. de wensen van de gemeente Weert en de beschikbare capaciteit van SchuldenlabNL worden aangepast.



Periode	Activiteit	Toelichting
Juli-augustus 2020	Realiseren werkplan Schuldenlab Weert	PR en communicatieplan
Augustus-september 2020	Implementatie NSR	Conform overeenkomst met Geldfit.
November 2020	Lancering Schuldenlab Weert	I.h.k.v. Corona wordt dit t.z.t nader ingevuld.

#### 4. Financiële Middelen

Voor het opzetten van een werkend Schuldenlab Weert zijn een aantal stappen nodig. Deze stappen zijn in onderstaande tabel op hoofdlijnen weergegeven.

Werkzaamheden	Kosten
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Advisering gemeente ov het opzetten en realiseren van Schuldenlab Weert</i></li> <li>• <i>PR en communicatie</i></li> <li>• <i>Implementatie Nederlandse Schuldhulproute</i></li> <li>• <i>Korting</i></li> </ul>	<p><b>€2.000,-</b></p> <p><b>€1.500,-</b></p> <p><b>€ 0,-</b></p> <p><b>-€3.500,-</b></p>
Vervolg 2 <sup>e</sup> fase	<b>PM</b>
<b>Totaal</b>	<b>€ 0,-</b>

De totale kosten komen op basis van het voorafgaande beraamd op €0,-, SchuldenlabNL is niet BTW plichtig. SchuldenlabNL zal de gemeente Weert adviseren (ingeschat op 16 uur) voor de opzet van een SchuldenlabWeert en haar voorzien van de uitingen van een lokaal Schuldenlab middels lokale website (wordt lokaal beheerd), banners e.d.. Hiervoor zal zij geen kosten in rekening brengen, gezien de omvang hiervan en het feit dat zij in de toekomst de gemeente Weert afhankelijk van de lokale behoefte zal ondersteunen middels haar netwerk en expertise.

De kosten van de huur van een ruimte en eventuele catering voor de lanceringsbijeenkomst zijn hierin niet meegenomen.

SchuldenlabNL zal eventuele aanvullende activiteiten oppakken op verzoek van en in overleg met de gemeente Weert. Per activiteit zullen de wensen van de gemeente Weert nader worden bepaald, een ureninschatting worden afgegeven en op basis van de gerealiseerde uren worden gefactureerd.

De kosten voor het implementeren en continueren van de Nederlandse Schuldhulproute worden via een separate overeenkomst door 'GeldFit' in rekening gebracht.

SchuldenlabNL ziet ernaar uit om de samenwerking met de gemeente Weert aan te gaan. Wij zien uw opdrachtbevestiging graag tegemoet.



Kwartiermaker  
SchuldenlabNL



SchuldenlabNL  
[REDACTED]

De Ruijterstraat 36 A  
2518 AS 's-Gravenhage

Weert,

Onderwerp : Opdrachtbevestiging lancering SchuldenlabWeert  
Uw kenmerk :  
Ons kenmerk : DJ-1082391/1088016

Geachte [REDACTED]

Naar aanleiding van uw offerte van 26 juni 2020 laten wij u bij deze weten akkoord te gaan met uw voorstel.

Wij zien uit naar een vruchtbare en duurzame samenwerking.

Met vriendelijke groet,  
namens het college van B&W,

Nancy Peeters  
afdelingshoofd WIZ

Bijlage : offerte SchuldenlabNL d.d. 26 juni 2020

Gemeente Weert

Ons kenmerk: 27052020 - Weert – V2  
Betreft: Overeenkomst Geldfit  
Datum: 4 juni 2020

Beste [REDACTED]

Na het gesprek met mij en [REDACTED] op woensdag 3 juni hebben wij ons voorstel van 27 mei aangepast. Wij gaan graag samen met u aan de slag om de inwoners van de gemeente Weert met een verhoogd risico op financiële problemen, te vinden, te bereiken en te helpen.

In de overeenkomst wordt de aanpak van Geldfit beschreven en wat u van ons en wij van onze deelnemers verwachten. Mocht u vragen hebben met betrekking tot de overeenkomst dan kunt u contact opnemen met [REDACTED] projectmanager Geldfit:

Wij kijken uit naar een duurzame en effectieve samenwerking!

Met vriendelijke groet,

Martin Suithoff  
Algemeen Directeur Stichting Geldfit

Bijlagen: *Overeenkomst Geldfit*  
*Bijlage 1 Implementatie*  
*Bijlage 2 Communicatieprotocol*

## Overeenkomst Geldfit

Partijen:

Stichting Geldfit Nederland, statutair gevestigd te Leiden, kantoorhoudend aan de Flevoweg 13, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel met het nummer: 76680592, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door Martin Suithoff, algemeen directeur (hierna "Geldfit"),

en

Gemeente Weert, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door (naam)....., (functie).....  
(hierna "Deelnemer"),

hierna afzonderlijk de "Partij" en tezamen de "Partijen" genoemd,

Overwegende dat:

- (a) Geldfit een interventie biedt gericht op preventie. Een integraal concept waarbij publiek private samenwerking centraal staat en waarmee mensen met een verhoogd risico op financiële problemen gevonden, bereikt en geholpen kunnen worden.
- (b) Deelnemer zich wenst in te zetten voor haar inwoners met een verhoogd risico op financiële problemen om zo een bijdrage te leveren aan het bestrijden van de grote schuldenproblematiek in Nederland.
- (c) Partijen voornemens zijn een samenwerking aan te gaan om mensen met een verhoogd risico op financiële problemen te helpen.
- (d) Partijen de samenwerkingsafspraken wensen vast te leggen in onderhavige overeenkomst (hierna "Overeenkomst").

zijn als volgt overeengekomen:

### 1. Doel en werking

- 1.1 De samenwerking tussen Partijen bestaat daaruit dat Geldfit in samenwerking met Deelnemer haar inwoners door verwijst naar Geldfit.nl. Het betreft inwoners van wie op basis van analyse is gebleken dat zij mogelijk hulp nodig hebben bij hun financiën.
- 1.2 Geldfit is verantwoordelijk voor doorgeleiding van inwoners van Deelnemer naar passende hulpmogelijkheden, waaronder hulp lokaal georganiseerd door Deelnemer. Zie *bijlage 1* voor een toelichting op de werkwijze.
- 1.3 In het geval er sprake zal zijn van uitwisseling van (privacy-) gevoelige data dan maken Partijen separaat afspraken, welke in een overeenkomst tussen Partijen worden vastgelegd.
- 1.4 Aanvullende mogelijkheden, waaronder 'consultancy' en inzet van 'profielen', wordt separaat overeengekomen. De overeengekomen dienstverlening wordt in een sub-overeenkomst aan deze Overeenkomst toegevoegd, waarbij de voorwaarden van deze Overeenkomst op de sub-overeenkomst van toepassing zijn.
- 1.5 Eventuele algemene voorwaarden van een Partij of beide Partijen worden uitdrukkelijk uitgesloten.

## 2. Duur, verlenging en opzegging van de Overeenkomst

2.1 De Overeenkomst gaat in op 1 augustus voor de initiële duur van tweeënhalf jaar met een automatische verlenging 12 maanden, tenzij opgezegd niet later dan twee (2) maanden voorafgaand aan de afloop van het lopende jaar.

In geval van beëindiging van deze Overeenkomst - om welke reden dan ook - zullen de daaruit voortvloeiende verplichtingen van kracht blijven voor zover dat uit hun aard voortvloeit, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot de bepalingen ten aanzien van de geheimhouding, te verstrekken informatie, privacy en gegevensbescherming, intellectuele eigendom, aansprakelijkheid en geschillen en toepasselijk recht.

## 3. Geheimhouding

3.1 Onder vertrouwelijke informatie (hierna "Vertrouwelijke Informatie") wordt verstaan:

- a. het bestaan en de inhoud van de Overeenkomst;
- b. informatie over een Partij die in het bezit van de andere Partij is of kan komen tijdens de voorbereiding en de uitvoering van de Overeenkomst;
- c. informatie die door een Partij als vertrouwelijk wordt aangemerkt;
- d. informatie over of ontvangen van de andere Partij of een derde partij met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst, waarvan in redelijkheid door de ontvangende Partij kan worden verwacht dat deze vertrouwelijk is.

3.2 Een Partij zal geen Vertrouwelijke Informatie over de ander Partij aan derden openbaar maken zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van die andere Partij. Deze verplichting geldt gedurende de duur van Overeenkomst en na beëindiging van de Overeenkomst, ongeacht de reden van de beëindiging. Alle informatie, die ter beschikking wordt gesteld voor het uitvoeren van de opdracht, zal vertrouwelijk worden behandeld.

3.3 De data-analyse en daaruit voortkomende materialen delen Partijen niet met derden zonder schriftelijk instemming van de andere Partij.

3.4 Partijen garanderen dat zij al hun werknemers en vertegenwoordigers die betrokken zijn bij de Samenwerking van deze vertrouwelijke aard van de Vertrouwelijke Informatie op de hoogste stelt. Partijen waarborgen dat dergelijke personen en partijen een adequate geheimhoudingsovereenkomst/-verklaring hebben getekend.

3.5 Een Partij die Vertrouwelijke Informatie van de andere Partij ontvangt of in bezit heeft:

- a. Neemt alle redelijke maatregelen om ervoor te zorgen dat de Vertrouwelijke Informatie veilig zal worden bewaard en gebruikt; en
- b. Zal de Vertrouwelijke Informatie niet gebruiken voor andere doeleinden dan waarvoor deze is gedeeld; en
- c. Zal Vertrouwelijke Informatie niet langer onder zich houden dan redelijkerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst en de Vertrouwelijke Informatie, inclusief eventueel gemaakte kopieën, hetzij zo spoedig mogelijk nadat de Overeenkomst is opgezegd, retourneren aan de andere Partij of dergelijke Vertrouwelijk Informatie vernietigen nadat de schriftelijke toestemming hiertoe van de andere Partij is verkregen.

3.6 Een Partij is niet gebonden aan een geheimhoudingsplicht ten aanzien van Vertrouwelijke Informatie die:

- a. zonder schending door de ontvangende Partij van een geheimhoudings-verplichting, in het publieke domein is of komt;
- b. voor het aangaan van deze Overeenkomst reeds in het bezit was van de ontvangende Partij;
- c. zonder toegang te hebben tot de informatie, onafhankelijk door de ontvangende Partij wordt ontwikkeld;
- d. met toestemming van de verstrekende Partij openbaar wordt gemaakt;
- e. de ontvangende Partij wettelijk verplicht is bekend te maken.

#### 4. Verstrekking informatie

- 4.1 Deelnemer zal op verzoek alle inlichtingen en gegevens verstrekken aan Geldfit voor zover die nodig zijn om de Overeenkomst naar behoren uit te voeren.
- 4.2 Partijen dragen er zorg voor dat de aan inwoners te verstrekken informatie te allen tijde correct is.

#### 5. Privacy en gegevensbescherming

- 5.1 In overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (“AVG”) worden de Partijen elk beschouwd als verwerkingsverantwoordelijke voor hun verwerking van de persoonsgegevens en zullen ze alle persoonsgegevens behandelen in overeenstemming met de AVG en alle andere op de uitvoering van de Overeenkomst van toepassing zijnde wet- of regelgeving met betrekking tot de bescherming van persoonlijke gegevens (gezamenlijk “Privacywetgeving”). De partijen werken volledig samen als verwerkingsverantwoordelijken en nemen de nodige maatregelen om te voldoen aan de Privacywetgeving. Deze samenwerking weerspiegelt naar behoren de respectieve rollen en relaties van de verantwoordelijken ten opzichte van de inwoners als betrokkenen, met name wat betreft de rechten van de betrokkenen en de plichten van elke Partij om de informatie te verstrekken waarnaar wordt verwezen in de artikelen 13 en 14 van de AVG. Elke verwerkingsverantwoordelijke moet een register bijhouden van verwerkingsactiviteiten onder zijn verantwoordelijkheid.
- 5.2 Wanneer sprake is van verwerking van persoonsgegevens door een van de Partijen onder verantwoordelijkheid van de andere Partij, zal deze verwerking worden uitgewerkt in een nader overeen te komen (Verwerkers)overeenkomst die als bijlage bij deze Overeenkomst zal worden gevoegd.
- 5.3 Beide Partijen nemen passende technische en organisatorische maatregelen om te voldoen aan de vereisten van de AVG.
- 5.4 Als een Partij kennis krijgt van een (mogelijk) inbreuk in verband met persoonsgegevens, stelt die Partij de andere Partij onmiddellijk in kennis en zal de Partij die de verantwoordelijke is voor de relevante persoonsgegevens ook de inbreuk in verband met persoonsgegevens documenteren en de inbreuk melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens en betrokkenen, indien de Privacywetgeving dit vereist. Partijen zullen in dat geval volledig met elkaar samenwerken om tijdig aan de (wettelijke) meldingsverplichtingen te voldoen. Een inbreuk in verband met persoonsgegevens verwijst naar: een inbreuk in verband met persoonsgegevens zoals gedefinieerd in artikel 4 lid 12 AVG en verder bepaald door de artikelen 33 en 34 van de AVG. Als een Partij een inbreuk in verband met persoonsgegevens ontdekt, stelt hij de andere Partij hiervan op de hoogte via [privacy@geldfit.nl] of [e-mailadres Deelnemer].
- 5.5 In de kennisgeving volgend uit artikel 5.4 van deze Overeenkomst wordt ten minste het volgende vermeld:
  - a. De tijd, datum en locatie van de (mogelijke) inbreuk in verband met persoonsgegevens en een beschrijving van de aard daarvan, met inbegrip van een beschrijving van de getroffen of mogelijk getroffen persoonsgegevens; en
  - b. De categorieën en geschatte aantallen getroffen betrokkenen en de categorieën en geschatte aantallen getroffen persoonsgegevensrecords; en
  - c. Een inschatting van de mogelijke gevolgen van de inbreuk voor de betrokkenen; en
  - d. De genomen en/of te nemen maatregelen om de gevolgen van de inbreuk te beperken.

## 6. Intellectueel eigendom

- 6.1 Ieder van de Partijen behoudt alle intellectuele eigendomsrechten op haar eigen bezittingen, inclusief data en merkrechten, materialen, instructies, documentatie, kennis, door Partijen zelf ontwikkelde technieken, innovaties en methodieken.
- 6.2 Het is Partijen niet toegestaan enige Intellectuele Eigendomsrechten van de andere Partij te gebruiken voor andere doeleinden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de desbetreffende Partij.
- 6.3 Specifiek met betrekking tot het gebruik van het logo van Deelnemer door Geldfit in het kader van de samenwerking op grond van deze Overeenkomst geldt het volgende:
  - 6.3.1 Deelnemer is eigenaar van het navolgende beeldmerk: [beschrijving beeldmerk] met het registratienummer [nummer].
  - 6.3.2 Geldfit erkent dat Deelnemer de enige en exclusieve eigenaar is van het logo/beeldmerk en Deelnemer verleent in overeenstemming met artikel 7 van deze Overeenkomst aan Geldfit een wereldwijd non-exclusief, royalty-free, beperkt gebruiksrecht op gebruik van het logo/beeldmerk op de website van Geldfit, zoals in artikel 7.3 van deze Overeenkomst is bepaald, voor de duur van deze overeenkomst.
  - 6.3.3 Het is Geldfit niet toegestaan het woordmerk en de handelsnaam van de Deelnemer te gebruiken in advertenties, reclames of enige andere uiting, waartoe onder meer gerekend worden briefpapier, mailingen en communicatie-uitingen als persberichten, zonder daartoe voorafgaand schriftelijke toestemming te hebben verkregen van Deelnemer.

## 7. Communicatie

- 7.1 Deelnemer communiceert via eigen communicatiekanalen over haar samenwerking met Geldfit in overeenstemming met het communicatieprotocol, zoals is opgenomen in Bijlage 2 van deze Overeenkomst.
- 7.2 Partijen zullen elkaar ten minste dertig (30) dagen voorafgaand aan de voorgestelde indieningsdatum op de hoogte brengen van elke voorgestelde communicatie (inclusief een presentatie, samenvatting, poster of (web)artikel) om de andere Partij in staat te stellen een controle uit te voeren of een dergelijke communicatie geen resultaten bevat die zijn veroorzaakt door onjuist gebruik van gegevens of enige informatie bevat die als Vertrouwelijke Informatie van de andere Partij wordt beschouwd. Als dit het geval is, worden redelijke opmerkingen van de andere Partij binnen de beoordelingsperiode van 30 dagen in de communicatie verwerkt.
- 7.3 Op de corporate website van Geldfit ([www.geldfitnederland.nl](http://www.geldfitnederland.nl)) en op de doelgroepwebsite ([www.geldfit.nl](http://www.geldfit.nl)) worden de logo's van alle deelnemende partijen getoond. Op communicatie-uitingen van Geldfit gericht op de doelgroep worden met name de voor hen relevante logo's getoond.

## 8. Uitvoering van de opdracht door derden

- 8.1 Geldfit behoudt zich het recht voor om gebruik te maken van diensten van derde partijen (toeleveranciers) voor het uitvoeren van deze Overeenkomst op het gebied van doorverwijzen naar schuldhulpverlening van betrokkenen, onder voorbehoud van de bepalingen uit deze Overeenkomst.
- 8.2 Geldfit is bereid op schriftelijk verzoek van Deelnemer een overzicht te verstrekken van toeleveranciers die ingezet worden bij de uitvoer van deze Overeenkomst.



## **9. Facturatie en betaling bijdrage**

- 9.1 Deelnemer voldoet een jaarlijkse bijdrage ten hoogte van het bedrag zoals is opgenomen in Bijlage 1 van deze Overeenkomst aan Geldfit teneinde het doel van deze Overeenkomst te kunnen realiseren. Facturatie van de bijdrage door Geldfit vindt plaats binnen 30 dagen na ingangsdatum van deze Overeenkomst.
- 9.2 Het in het vorige lid genoemde bedrag zal door Deelnemer binnen vier weken na ontvangst van een daartoe strekkende gespecificeerde factuur in euro's worden overgemaakt op de in de factuur aangegeven bankrekening van Geldfit onder vermelding van het factuurnummer.
- 9.3 De bijdrage in Bijlage 1 is excl. eventueel van toepassing zijnde BTW, tenzij anders schriftelijk is overeengekomen tussen Partijen.

## **10. Klachtenregeling**

- 10.1 Geldfit hanteert een eigen klachtenregeling.
- 10.2 Aan Geldfit gerichte klachten worden niet gedeeld met Deelnemer.
- 10.3 In het kader van kwaliteitsverbetering kan op initiatief van Geldfit de inhoud van een klacht met betrekking tot Deelnemer gedeeld worden.

## **11. Aansprakelijkheid**

- 11.1 Indien een Partij tekortschiet in de nakoming van één of meer van zijn verplichting(-en) uit deze Overeenkomst en/of sub-overeenkomst(-en) die onvervreemdbaar deel uitmaakt van deze Overeenkomst, zal de andere Partij hem deswege in gebreke stellen. De nalatige Partij is echter onmiddellijk in verzuim als nakoming van de desbetreffende verplichtingen reeds blijvend onmogelijk is. De ingebrekestelling zal schriftelijk geschieden waarbij aan de nalatige Partij een redelijke termijn zal worden gegund om alsnog zijn verplichtingen na te komen. Deze termijn zal gelden als een fatale termijn.
- 11.2 De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) is tegenover de andere Partij aansprakelijk voor vergoeding van de door de andere Partij dientengevolge geleden of te lijden schade.
- 11.3 De te vorderen schade uit hoofde van deze Overeenkomst kan uitsluitend omvatten geleden verliezen zoals bedoeld in artikel 6:96 lid 1 BW en redelijke kosten als bedoeld in artikel 6:96 lid 2 BW, met uitzondering van indirecte schade, waaronder bijvoorbeeld begrepen gederfde winsten, gemiste besparingen, schade als gevolg van bedrijfsstilstand en andere bijkomende schade.
- 11.4 Een Partij is niet aansprakelijk voor tekortkomingen in de nakoming van diens verplichtingen als dit een gevolg is van overmacht zoals bedoeld in artikel 6:75 BW. De desbetreffende Partij zal de andere Partij in dat geval zo spoedig mogelijk informeren met een zo gedetailleerd mogelijke beschrijving van de tekortkoming en de gevolgen daarvan voor de nakoming van de verplichtingen onder deze Overeenkomst.
- 11.5 Indien een Partij op de hoogte is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een verplichting uit deze hoofdovereenkomst, zal die Partij de andere Partij hierover zo spoedig mogelijk berichten, hetgeen de aansprakelijkheid van de tekortkomende partij onverlet zal laten.
- 11.6 In alle gevallen zal de aansprakelijkheid van Geldfit per gebeurtenis beperkt zijn tot het bedrag dat in een dergelijk geval gedekt en uitgekeerd wordt door de aansprakelijkheidsverzekeraar van Geldfit.

## **12. Ontbinding**

- 12.1 Iedere Partij is gerechtigd deze Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling met onmiddellijk ingang door opzegging zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen indien:
  - a. de andere Partij tekortschiet in één van haar (wezenlijke) verplichtingen onder deze Overeenkomst en na daartoe schriftelijk te zijn gesommeerd niet alsnog binnen twee weken haar tekortkoming(en) zuivert; of

- b. de andere Partij surséance van betaling aanvraagt, regelingen treft ten bate van crediteuren, in staat van faillissement wordt verklaard of een verzoekschrift daartoe niet binnen 15 werkdagen na het indienen daarvan is ingetrokken; of
- c. er ten laste van de andere Partij executoriaal (derden)beslag wordt gelegd of een conservatoir beslag ten laste van de andere Partij niet binnen 30 dagen na beslaglegging is opgeheven; of
- d. wordt ontbonden, de controle over haar activiteiten verliest, haar werkzaamheden beëindigt, dan wel aanzienlijk vermindert of een besluit neemt tot ontbinding, beëindiging of liquidatie.

### **13. Gedragscode deelname Geldfit**

13.1 De doelgroep van Geldfit betreft een kwetsbare groep mensen. Om deze kwetsbare doelgroep te beschermen en de kwaliteit en betrouwbaarheid van het Geldfit-concept te borgen onderschrijft Deelnemer navolgende gedragscode:

- a. Geldfit werkt neutraal ten aanzien van politieke voorkeur, afkomst en religie. Dit vraagt Geldfit ook van haar partners en deelnemers binnen de kaders van uitvoer van onderliggende samenwerkingsovereenkomst.
- b. De doelgroep waar Geldfit zich op richt is kwetsbaar. Daarom wordt binnen het Geldfit-netwerk geen vergoeding van hen gevraagd, niet door Geldfit zelf en niet door haar partners en deelnemende bedrijven.
- c. Gemeenten zijn betrokken bij lokale implementatie, hetzij als partner, hetzij via instemming dat een andere partij als lokale partner deelneemt.
- d. Deelnemende bedrijven kunnen aantonen dat zij een ethische werkwijze hanteren richting financieel kwetsbare groepen.

### **14. Overig**

14.1 Geldfit is bevoegd haar rechten en verplichtingen die zij ingevolge deze Overeenkomst tegenover Deelnemer heeft, over te dragen aan een door haar te kiezen derde en Deelnemer geeft daar op voorhand hierbij reeds toestemming voor c.q. is gehouden daar volledig aan mee te werken.

14.2 Een wijziging van of aanvulling op deze Overeenkomst (waaronder dit artikel) is uitsluitend geldig indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is vastgelegd in een document (addendum) dat is ondertekend door beide Partijen.

14.3 De nietigheid of anderszins onafdwingbaar zijn van enige bepaling van deze Overeenkomst tast de geldigheid van de overige bepalingen van deze Overeenkomst niet aan.

### **15. Niet toerekenbare tekortkoming**

15.1 In geval van een niet-toerekenbare tekortkoming (overmacht) wordt de nakoming door de betrokken Partij van de uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van zodanige overmacht zonder dat Partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake zijn gehouden. Van een geval van overmacht zal, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, schriftelijk aan de andere Partij mededeling worden gedaan.

### **16. Toepasselijk recht en geschillen**

16.1 De Overeenkomst wordt uitsluitend beheerst door en geïnterpreteerd volgens Nederlands recht.

16.2 Geschillen tussen de Partijen die niet in der minne kunnen worden opgelost, zullen bij uitsluiting worden beslecht door de bevoegde rechter te Amsterdam.

Uitgevoerd als een overeenkomst in TWEEVOUD door:

Stichting Geldfit Nederland

Naam: Martin Suithoff

Functie: Algemeen Directeur

Handtekening:

Datum:

Gemeente Weert

Naam:

Functie:

Handtekening:

Datum:

# Bijlage 1 Geldfit implementatie

## Concept Geldfit

Geldfit is een samenwerking van verschillende soorten organisaties en netwerken zowel nationaal als lokaal: hulporganisaties, kennisinstituten, bedrijven (landelijk opererend), gemeenten en lokale netwerken. Samen vormt dit één groot netwerk. Gedachte achter deze vorm van samenwerking is dat Nederlanders die hulp nodig hebben bij hun geldzaken eerder in beeld komen en sneller op de juiste plek terecht komen. Geldfit.nl is een website met online informatie over en concrete mogelijkheden voor het voorkomen en oplossen van financiële problemen. Om klanten van bedrijven en meer in het algemeen inwoners van Nederland te stimuleren naar de website van Geldfit.nl te gaan, wordt door Geldfit data-analyse en marketingcampagnes ingezet.

### 1. Vinden: Postcodedata met risiconiveaus en samenwerking met bedrijven

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

Daarnaast krijgt deelnemende gemeente toegang tot een publiek privaat netwerk. Daarbinnen wordt onder andere samengewerkt met bedrijven die klanten doorverwijzen waarbij beginnende financiële problemen vermoed worden. Geldfit werkt onder andere samen met de Nederlandse Schuldhulproute, zie *bijlage 3* voor een toelichting.

### 2. Bereiken: Crossmediale communicatie en Geldfit.nl

Geldfit richt zich op een groep mensen waarbij nog geen sprake hoeft te zijn van ernstige financiële problemen. Met andere woorden, de urgentie wordt nog niet ervaren. De communicatiewetenschap geeft aan dat gemiddeld 7 contactmomenten nodig zijn voordat een boodschap geïmplementeerd wordt door een ontvanger. Door de uitkomsten van de data-analyse te combineren met marketingprofielen is het mogelijk om inwoners met cross mediale communicatie meerdere malen op verschillende wijze heel gericht te benaderen, zowel geografisch als op interesses. Daarnaast verwijzen een groot aantal bedrijven klanten door.

In de communicatie is een call to action verwerkt, namelijk naar Geldfit.nl te gaan. Via deze website worden inwoners gestimuleerd tot het nemen van actie. In overleg met deelnemende gemeente wordt bepaald hoe en in welk volume profiel gerichte communicatie wordt ingezet.

### 3. Hulp: Geldfit.nl gemeente pagina en samenwerking ketenpartners

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

De pagina waarop mensen doorverwezen worden naar hulp en waar zij zich ook direct aan kunnen melden is ingericht op basis van de situatie in uw gemeente en uw wensen.

Voordat Geldfit geïmplementeerd kan worden is het noodzakelijk dat er een schuldhulpketen bestaat en dat er een vrijwilligersnetwerk beschikbaar is voor hulp bij financiën. Het Geldfit team gaat samen met de gemeente, de schuldhulpketen en het vrijwilligersnetwerk in gesprek om te bepalen wat de snelste route naar hulp is.

## 4. Impactmeting

Geldfit werkt binnen de Nederlandse schuldhulprouwe samen met SchuldenLab NL om impact op landelijk niveau te meten en bewezen effectieve interventies op te schalen.

## 5. Dashboard

Deelnemende gemeenten kunnen aan de hand van een dashboard op maat de resultaten van Geldfit volgen. Dit dashboard is een afgeschermdde omgeving, waarop deelnemende organisaties kunnen inloggen. Het dashboard kan in overleg met Geldfit worden ingericht.

## 6. Bijdrage

Als de gemeente Weert kiest voor een deelname aan Geldfit van tweeënhalf jaar dan wordt de bijdrage.

Jaar 2020	€ 0
Jaar 2021	€ 7.568
Jaar 2022	€ 6.811 +
<hr/>	
Totale bijdrage	€ 14.379

Toelichting op deze bijdrage

1. Door een stimulansbijdrage van de fondsen Dioraphte, ING Nederland fonds en Rabo Foundation betalen zij uw bijdrage gedurende de eerste zes maanden.
2. Bij meerjarige contracten verlenen wij 10% korting in het tweede jaar en verder
3. Deze bijdrage is exclusief 21% BTW.

# Bijlage 2 Communicatieprotocol Geldfit

## Inleiding

Geldfit werkt aan een financieel gezond Nederland. Dat doen we samen met een breed palet aan andere partijen zoals gemeenten, netwerken, bedrijven en kennispartners. Uiteraard is het van belang dát er gecommuniceerd wordt over Geldfit, bijvoorbeeld om bekendheid te creëren bij de doelgroep, medewerkers te informeren of nieuwe deelnemers te interesseren. Communicatie heeft dan ook altijd een doel en kent verschillende middelen. Communicatie heeft ook afbakening nodig. Door afspraken met elkaar te maken, houden we de communicatie over Geldfit uniform en wordt eventuele foutieve informatie voorkomen. Op deze manier werken we samen aan een sterke en betrouwbare naam voor de doelgroep en voor de deelnemende organisaties. Onderliggend communicatieprotocol biedt aan Geldfit-deelnemers richtlijnen om over Geldfit en hun deelname daaraan te communiceren.

### 1. Kernboodschap en waarom, wat, hoe van Geldfit

De kernboodschap van Geldfit luidt: Nederland financieel gezond!

#### Waarom Geldfit?

Een grote groep Nederlanders loopt het risico om in een problematische financiële situatie terecht te komen. Risicofactoren zijn o.a. geen tot weinig spaargeld, betalingsachterstanden, een fragiele balans tussen inkomsten en uitgaven en een verandering in levenssituatie (life event: relatieproblemen, werkloosheid, ziekte, overlijden).

Geldfit heeft als doel het voorkomen (preventie) dat deze groep ook daadwerkelijk in de problemen komt en het vergroten van de financiële weerbaarheid. Een financieel gezonde situatie draagt in positieve zin bij aan:

- lichamelijke en psychische gezondheid
- maatschappelijke participatie
- economische draagkracht

Investeren in het voorkomen van schulden voorkomt tevens maatschappelijke kosten van bijvoorbeeld een schuldhulptraject.

#### Wat is Geldfit?

Geldfit is een samenwerking van verschillende soorten organisaties en netwerken: hulporganisaties, kennisinstituten, bedrijven (landelijk opererend), gemeenten en lokale netwerken. Samen vormt dit één groot netwerk. De gedachte achter deze vorm van samenwerking is dat Nederlanders die hulp nodig hebben bij hun geldzaken, eerder in beeld komen en sneller op de juiste plek terecht komen.

Voor de Nederlandse burger is Geldfit een website met online informatie over en concrete mogelijkheden voor het voorkomen en oplossen van financiële problemen;

- laagdrempelig omdat mensen zelf anoniem kunnen zoeken en het een positieve uitstraling heeft
- toegespitst op de eigen situatie en woonomgeving
- snel op de juiste plek voor hulp

## Hoe werkt Geldfit aan een financieel gezond Nederland?

Om Nederlanders te stimuleren naar de website Geldfit.nl te gaan, wordt een marketingcampagne ingezet en verwijzen diverse partners, zoals bedrijven, hun klanten door:

- De communicatiecampagne is in de basis alleen online. Multi-channel (offline en online communicatie) kan lokaal worden ingezet per gemeente, specifiek gericht op de wijken met een groot aantal inwoners met beginnende financiële problemen en afgestemd op een specifiek profiel. De communicatiecampagne is een mix van online advertising/bannering en dus eventueel aangevuld met offline kanalen en middelen zoals flyers, persberichten en posters. Maar dit offline gedeelte is een aanvullende dienst.
- Bedrijven verwijzen hun klanten op verschillende manieren door. Bijvoorbeeld door een online banner van Geldfit.nl te plaatsen in de inlogomgeving van de klant, of tijdens een persoonlijk gesprek met een adviseur.

Op de website Geldfit.nl staat een korte vragenlijst. Op basis van de gegeven antwoorden krijgt de bezoeker advies op maat. Het advies varieert van tips en tools waarmee hij of zij zelf aan de slag kan gaan (bijvoorbeeld een huishoudboekje, bespaartips tot aan het aanvragen van een betalingsregeling) tot het advies zich direct aan te melden voor hulp bij een vrijwilligersorganisatie of het gemeenteloket in zijn of haar eigen woonplaats.

## 2. Gouden regels communicatie Geldfit

### Doel en doelgroep

Geldfit heeft te maken met diverse doelen en doelgroepen waar communicatie zich op kan richten. Hier is maatwerk voor nodig; in zowel de tone of voice als in de kanalen die gekozen worden. Grofweg maken we onderscheid in *algemene communicatie* en *doelgroep communicatie*.

#### *Algemene communicatie*

Onder *algemene communicatie* wordt verstaan; het genereren van bekendheid bij o.a. Nederlanders, medewerkers, overheid of branche met als doel Geldfit en/of de deelnemende organisaties te positioneren. Algemene communicatie kan zowel intern als extern zijn en zal veelal via (sociale) media plaatsvinden en interne nieuwsbrieven of netwerken.

*Algemene communicatie* kan zowel op initiatief van het Geldfit team als de deelnemers ingezet worden. Algemene communicatie kan *extern* of *intern* gericht zijn.

Voor deelnemende organisaties geldt bij **alle externe communicatie** de voorwaarde dat de communicatie voorafgaand aan verspreiding **inhoudelijk akkoord bevonden** is door Geldfit. Bij publicatie wordt een kopie gedeeld met Geldfit met daarbij informatie over het betreffende mediakanaal, oplage/views/etc. en datum van publicatie.

Wanneer het interne communicatie betreft, zoals het informeren van medewerkers, ontvangt Geldfit graag een melding.

#### *Doelgroepcommunicatie*

Onder *doelgroepcommunicatie* wordt verstaan; het specifiek benaderen van inwoners van Nederland met beginnende financiële problemen, met als doel aanzetten tot het nemen van actie om problemen te voorkomen. Specifiek in de zin van geselecteerde wijken of klantgroepen waarbij de communicatie afgestemd is op het betreffende profiel.

De *doelgroepcommunicatie* gericht op **wijken/groepen/andere specifieke selecties in Nederland** met een verhoogde kans op financiële problemen, wordt **uitsluitend door Geldfit** uitgewerkt en uitgerold. Waar nodig samen met de lokale deelnemende organisaties.

*Doelgroep communicatie* gericht op **klanten van deelnemende organisaties**, zoals het inrichten van doorverwijzing van klanten naar Geldfit.nl in (nieuws-)brieven of inlogomgevingen, wordt **in samenspraak** gedaan tussen partner en Geldfit.

### Richtlijnen

Een groot deel van de mensen met beginnende problemen zijn zich (nog) niet bewust van hun risicovolle financiële situatie. Daarnaast laat onderzoek zien dat er vaak sprake is van schaamte die er toe kan leiden dat het vragen om hulp uitgesteld wordt. Daarom is bewust gekozen voor een positieve benadering van alle Geldfit communicatie. De volgende richtlijnen gelden daarbij:

- Er wordt, voor zover dat mogelijk is, niet gesproken over ‘het hebben van *schulden*’. De term *schulden* heeft een te negatieve lading voor mensen die zich (nog) niet bewust zijn van hun risicovolle financiële situatie
- De manier van formuleren toont respect voor de ontvanger en zijn/haar situatie
- Beeldmateriaal heeft een positieve uitstraling (denk aan kleurgebruik en portretten van mensen die een positieve uitstraling hebben) en past bij het profiel
- Een duidelijke heldere boodschap (kort, to-the-point) in combinatie met een concrete oplossing
- Voorkom ‘ cliché-beelden’; het hebben van financiële problemen kan iedereen overkomen en komt voor in alle lagen van de bevolking, in alle leeftijdscategorieën. Probeer dit over te brengen in de communicatie.

Daarnaast zullen we strategisch en corporate georiënteerde communicatie-items van deelnemende organisaties beoordelen op het gekozen perspectief. Geldfit is een stichting, bedacht en ontwikkelt door een aantal initiatiefnemers. Geldfit nodigt organisaties uit om deel te nemen aan een brede samenwerking, om samen het ontstaan van schulden te voorkomen. Communicatie over Geldfit vanuit deelnemende organisaties laat duidelijk zien dat de betreffende organisatie *deelnemer* is.

### 3. Rollen en verantwoordelijkheden

De eindverantwoordelijkheid van en regie op communicatie ligt bij Geldfit. Het Geldfit team werkt gestructureerd aan zowel doelgroep communicatie, corporate communicatie als interne communicatie. Daarnaast faciliteert zij deelnemers om zelf te communiceren over Geldfit met formats, richtlijnen en advies.

Communicatie over Geldfit op initiatief van deelnemers wordt toegejuicht volgens in onderliggend protocol beschreven voorwaarden.

### 4. Communicatiemiddelen Geldfit

#### Materialen

Het Geldfit projectteam heeft verschillende materialen en formats ontwikkeld om deelnemers te faciliteren in communicatie. Dit zijn o.a.:

- Algemene PowerPoint presentatie
- Persbericht
- Sociale media berichten
- Geldfit-logo in verschillende bestandsformaten
- Bericht voor interne nieuwsbrieven

Overige informatie, materialen en formats kunnen aangeleverd worden op aanvraag.



Geldfit maakt gebruik van een drietal social media kanalen; Facebook, Twitter en Instagram. Onderstaand overzicht geeft weer welke tags en hashtags moeten worden gebruikt om Geldfit in berichten te benoemen en hierdoor een groter bereik te creëren:

Twitter: @Geldfit | #geldfit

Facebook: @geldfit.nl

Instagram: @geldfit.nl | #geldfit

### Huisstijl en logo

Op officiële brieven, de website en andere online-/offline uitingen, wordt de huisstijl van Geldfit toegepast. Voor een gedetailleerd overzicht verwijzen we naar het huisstijlhandboek van Geldfit. Deze wordt op aanvraag verstrekt.

Wanneer een logo geplaatst wordt, mag uitsluitend het officiële logo gebruikt worden. Deze is op aanvraag beschikbaar.

### Gebruik beeldmateriaal

Geldfit beschikt over een portfolio met beeldmateriaal. Geldfit heeft toestemming van betrokken modellen en fotograven voor het gebruik van dit beeldmateriaal voor doeleinden van Geldfit. Beeldmateriaal wat in het kader van Geldfit gepubliceerd is, mag niet zonder voorafgaande toestemming gereproduceerd worden. Mocht er aanleiding zijn om Geldfit-beeldmateriaal te gebruiken, neem dan contact op het met Geldfit.

## Bijlage 3

### De Nederlandse Schuldhulproute

Voor het eerst in de geschiedenis geven we een ander antwoord op de schuldenproblematiek in Nederland. Dit door het aanleggen van een integrale, landelijke schuldhulproute door de hele schuldketen heen en met ontsluiting van gevalideerde landelijke en lokale initiatieven. We noemen dit de aanleg van de *Nederlandse Schuldhulproute*.

Op deze manier introduceren we één werkwijze voor schuldhulpverlening voor heel Nederland. Groot voordeel voor de toeleiders is dat ze geen onderscheid in lokale situaties hoeven te maken, omdat hulpvragers via één route naar de juiste hulp worden geleid. Voor gemeenten betekent dit dat ze geen individuele afspraken hoeven te maken met landelijke partijen. Dat is het grote voordeel van een landelijke aanpak met lokale toepassing.

#### Toeleden naar juiste hulp

De essentie van deze route bestaat eruit dat toeleiders zoals banken, (zorg)verzekeraars, telecombedrijven, energiebedrijven, woningbouwcoöperaties, gemeentelijke invorderingsorganisaties, etc. via hun eigen infrastructuur burgers met (mogelijke) betaalachterstanden toeleiden naar het begin van de route: Geldfit.nl. Op deze site vindt de burger na invullen van een korte test makkelijk de juiste route naar hulp, die is onder te verdelen in vier 'afslagen'.



#### Afslag 1: Zelfhulpoplossingen

De eerste afslag is een zelfhulpoplossing voor mensen die voldoende discipline en skills hebben om het probleem aan te pakken en daar (nog) geen persoonlijke ondersteuning bij nodig hebben. Voorbeelden hiervan zijn Nibud tools of verwijzing naar een budgetapp.

#### Afslag 2: Digitale vrijwilliger

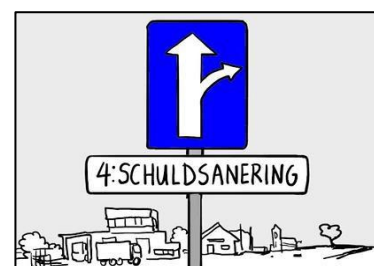
De tweede afslag leidt naar een digitale vrijwilliger (buddy) van fiKks die geografisch onafhankelijk ingezet wordt voor hulp op afstand. Deelnemers kunnen hier als ze dat willen anoniem hulp krijgen om hun betalingsachterstanden op te lossen, of eenvoudiger de eerste stap naar professionele hulp zetten.

#### Afslag 3: Offline vrijwilliger of professionele hulp

De derde afslag leidt direct naar een aangesloten offline (vrijwilligers)organisatie in de gemeente waar de burger woont. Bijvoorbeeld Humanitas, SchuldHulpMaatje of een sociaal werk organisatie. Welke doorverwijzing plaatsvindt is afhankelijk van de lokale situatie en wijze waarop de gemeente de (preventieve) schuldhulpverlening heeft ingericht.

#### Afslag 4: Schuldhulpverlening

Tenslotte leidt de vierde afslag iemand met zware schuldenproblematiek direct naar de formele schuldhulpverlening van de gemeente. Welk loket gebruikt wordt is afhankelijk van de lokale inrichting van de gemeente voor curatieve schuldhulpverlening.



### Effectieve en de juiste hulp

Op deze manier krijgen mensen in een vroeg stadium effectieve hulp aangeboden die past bij hun persoonlijke situatie. Als de eerste betalingsproblemen zich aandienen krijgen mensen direct al een melding om in actie te komen. En bij voorkeur krijgen ze die melding al vóórdát de eerste echte betalingsproblemen zich voordoen. Aangezien deze signalen door alle organisaties kunnen worden gegeven die zich hebben aangesloten bij de Nederlandse Schuldhulproute, neemt de kracht van deze signalen toe. Op deze manier kunnen grote problemen worden aangepakt als ze nog klein zijn.

### Hand in hand met gemeenten

Aansluiten bij de Nederlandse Schuldhulproute geeft gemeenten de mogelijkheid om invulling te geven aan hun wettelijke taak, vastgelegd in de nieuwe Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening 2020. Door aan te sluiten bij de Nederlandse Schuldhulproute laten gemeenten zien dat ze invulling geven aan preventie en vroegsignalering, aanvullend op de reeds bestaande activiteiten. Burgers krijgen daarmee via de Nederlandse Schuldhulproute bij (beginnende) financiële problemen toegang tot een bewezen effectief hulpaanbod.

### Online en offline

Naast een eenduidige online route wordt er ook gewerkt aan mogelijkheden voor toeleiders om offline door te verwijzen naar de Nederlandse Schuldhulproute. Denk bijvoorbeeld aan het telefonisch doorverbinden van klanten. Via Geldfit is het voor toeleiders eenvoudig te achterhalen naar welk nummer en op welke wijze klanten warm kunnen worden doorverwezen naar lokale hulp. Op deze wijze kunnen ook minder digitaal vaardige burgers worden geholpen.



### Maximaliseren van impact

Om de impact van de Nederlandse Schuldhulproute te maximaliseren wordt er continu gemeten wat er in de route gebeurt. De nadruk ligt hierbij op het verhogen van conversies en het aantonen van de effectiviteit van interventies. Op deze manier komen zoveel mogelijk mensen terecht bij hulp die werkt.

Voor toeleiders wordt een toolkit ter beschikking gesteld voor het identificeren en activeren van klanten met (beginnende) financiële problemen. Deze toolkit wordt opgesteld op basis van de lessen en ervaring die worden opgedaan in de Nederlandse Schuldhulproute en in samenwerking met wetenschappers op het gebied van gedragspsychologie en schulden.