



De VoorzieningenWijzer

Programma Verbinden Schuldendomein

Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag

Colofon

Titel van het Werk : De VoorzieningenWijzer

Auteur(s) : Programma Verbinden Schuldendomein

Redactie : Programma verbinden schuldendomein

Versie 1.0 – januari 2025

Versie	Datum	Omschrijving / wijziging
Versie 1.0	30 januari 2025	Introductie handreiking De Voorzieningenwijzer

Inhoud

1.	Inleiding	3
1.1.	Aanleiding	3
1.2.	Het programma Verbinden Schuldendomein	3
1.3.	Doel en scope handreiking	4
1.4.	Wettelijk kader en andere relevante ontwikkelingen	5
1.5.	Leeswijzer	5
1.6.	Hoe houden we contact?	6
2.	Wat is De VoorzieningenWijzer?	7
2.1.	Introductie	7
2.2.	De online checks	7
2.3.	Zelf of samen invullen?	10
2.4.	Wat levert het op?	11
2.5.	Het aanbod voor gemeenten	12
2.6.	Afwegen meerwaarde in uw gemeente	13
3.	Aansluiten bij De VoorzieningenWijzer	14
4.	Veel gestelde vragen	17

1. Inleiding

1.1. Aanleiding

In Nederland leven ongeveer 540 duizend inwoners met te weinig inkomen, te weinig spaargeld en overig bezit, zij leven onder de vastgestelde armoedegrens. In 2023 leven nog eens 1,2 miljoen mensen in huishoudens met een inkomen van maximaal 25 procent boven de armoedegrens en weinig tot geen buffer¹. In Nederland wonen ongeveer 2,5 miljoen inwoners die moeite hebben met lezen, rekenen en het gebruiken van een computer of smartphone².

Inwoners met geldzorgen kunnen terugvallen op een sociaal vangnet, bijvoorbeeld door het aanvragen van een toeslag, fonds of een inkomensondersteunende regeling. Maar niet alle inwoners weten waar zij terecht kunnen voor dit vangnet of hoe ze hier gebruik van kunnen maken. Dit heeft uiteenlopende oorzaken, bijvoorbeeld complexiteit van het aanvragen, stress of niet weten waar zij moeten beginnen. Vaak hebben deze inwoners veel (financiële) zorgen. Daardoor is het lastiger om hun geldzaken te regelen. Het kan ook voorkomen dat inwoners altijd vertrouwd hebben op anderen. Als deze personen wegvallen zijn zij vaak onvoldoende in staat om zelf in actie komen. Er bestaat ook vaak nog schaamte om regelingen en/of toeslagen aan te vragen.

Daarnaast maakt versnippering van het ondersteuningsaanbod bij geldzorgen het voor veel inwoners een onoverzichtelijk geheel. Het is voor inwoners ingewikkeld om te achterhalen wat hun mogelijkheden zijn. Er is niet één overzicht van alle beschikbare lokale regelingen (zoals kwijtschelding, participatieregelingen, voedselbank, etc.) en landelijke toeslagen. Inwoners weten vaak niet van het bestaan van bepaalde regelingen af, of weten niet of zij voor een regeling in aanmerking komen. Regelingen dienen vaak ook nog bij verschillende loketten aangevraagd te worden. Het is voor inwoners ingewikkeld om te begrijpen hoe regelingen in elkaar zitten en hoe de aanvraagprocedure werkt. Datzelfde geldt voor de keuze van een passende zorgverzekering en energiecontract. De aanvraagprocedures zijn voor veel inwoners ingewikkeld, waardoor het maken van een verkeerde keuze of niet-gebruik groot is.

Om het voor inwoners eenvoudig en inzichtelijk te maken waar zij gebruik van kunnen maken, zoeken gemeenten naar mogelijkheden om via één centrale plek alle lokale regelingen en toeslagen bij elkaar te brengen. De VoorzieningenWijzer kan hiervoor een oplossing bieden. De VoorzieningenWijzer ondersteunt inwoners bij het (weer) op orde brengen van hun financiële basis. De VoorzieningenWijzer kan door zowel inwoners als lokale vrijwilligers en/ of professionals worden gebruikt.

1.2. Het programma Verbinden Schuldendomein

De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) heeft als hoofdambitie om bestaanszekerheid te realiseren voor alle inwoners van Nederland. Dit is de basis om armoede en schulden te

¹ CBS, Nieuwe armoedemeting: 540 duizend mensen arm in 2023, 17 oktober 2024

² Kamerbrief 1479729 over plan van aanpak laaggeletterdheid 2020-2024, Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

voorkomen en duurzame oplossingen te bieden aan inwoners met financiële zorgen. Zij moeten ervan uit kunnen gaan dat zij de best passende dienstverlening en ondersteuning ontvangen.

Met het programma Verbinden Schuldendomein biedt de VNG aan gemeenten handvatten en ondersteuning bij onder andere preventie en het oplossen van schulden, invordering, het samenwerken met vrijwilligers(organisaties) en het ondersteunen van specifieke doelgroepen zoals jongeren en ondernemers. Ook ondersteunt het programma gemeenten bij de afweging of en hoe een interventie van SchuldenlabNL van toegevoegde waarde is op hun dienstverlening.

Om de gezamenlijke opgave in het schuldendomein zo efficiënt en effectief mogelijk uit te voeren, kiezen we voor een integrale aanpak met als basis: De routekaart Financiële Zorgen. Met deze routekaart bieden we overzicht en een gemeenschappelijke taal aan gemeenten en ketenpartners.

De routekaart is dynamisch: nieuwe ontwikkelingen, praktijkvoorbeelden en geleerde lessen worden continu toegevoegd, gedeeld en overdraagbaar gemaakt. Zo bouwen we samen integraal verder aan optimale dienstverlening voor inwoners in het schuldendomein. Kijk voor meer informatie ook op vng.nl/schulden. Met deze routekaart bieden we overzicht en een gemeenschappelijke taal aan gemeenten en ketenpartners. De routekaart is dynamisch: nieuwe ontwikkelingen, praktijkvoorbeelden en geleerde lessen worden continu toegevoegd, gedeeld en overdraagbaar gemaakt. Zo bouwen we samen integraal verder aan optimale dienstverlening voor inwoners in het schuldendomein. Kijk voor meer informatie ook op vng.nl/schulden.

1.3. Doel en scope handreiking

Het programma Verbinden Schuldendomein biedt implementatieondersteuning, bijvoorbeeld in de vorm van deze handreiking, aan gemeenten. Deze handreiking biedt een beeld van de interventie De VoorzieningenWijzer. En stelt gemeenten in staat om geïnformeerd een afweging te maken of en hoe deze interventie een aanvulling kan zijn op de gemeentelijke dienstverlening. Daarnaast ondersteunt deze handreiking gemeenten die met De VoorzieningenWijzer aan de slag willen met behulp van een kort stappenplan om deze aanpak lokaal beschikbaar te maken. De rol van het programma Verbinden Schuldendomein beperkt zich tot geven van informatie en implementatieondersteuning.

Buiten scope van deze handreiking: de check met dossieropslag

Als een gemeente daar behoefte aan heeft kan De VoorzieningenWijzer ook een check aanleveren waarbij ingevoerde gegevens worden opgeslagen in een dossier. Dit dossier kan op een later moment opnieuw worden geraadpleegd. Deze check met dossieropslag kan alleen gebruikt worden door lokale professionals en vrijwilligers. Een training voorafgaand aan het gebruik is noodzakelijk en daarmee verplicht. Bij de check met dossieropslag gelden strenge privacy eisen. Deze versie is optioneel. De uitwerking ervan is niet meegenomen in deze handreiking. Meer informatie over dossieropslag vraagt u op bij De VoorzieningenWijzer.

1.4. Wettelijk kader en andere relevante ontwikkelingen

Gemeenten zijn op grond van artikel 2 Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (Wgs) verplicht een beleidsplan op te stellen, dat voorziet in het bieden van integrale schuldhulpverlening en het voorkomen dat inwoners schulden aangaan die ze niet kunnen betalen.

Het kabinet, de VNG, de NVVK en Divosa hebben op 21 maart 2024 hun handtekening gezet onder een gezamenlijk plan om de schuldhulpverlening in Nederland nog verder te versterken. De basisdienstverlening schuldhulpverlening leidt tot een hulpaanbod dat toegankelijker is en in iedere gemeente bestaat uit minimaal dezelfde elementen, waaronder: “Het starten van begeleiding vanaf het eerste gesprek” en “Het bieden van een begeleidingstraject”. Onderdeel hiervan is financiële begeleiding.

In de elementen van de basisdienstverlening is het element begeleiding opgenomen waar financiële begeleiding onderdeel van is. Financiële begeleiding is alles wat buiten het technisch schuldregelen valt. In de elementen van de basisdienstverlening wordt onder financieel begeleid vier onderdelen verstaan:

1. Het op orde brengen van het inkomen (aanvragen van inkomen verhogende voorzieningen).
2. Verbeteren financiële kennis en vaardigheden.
3. Verbeteren financieel gedrag.
4. Beheren van de financiën (doorbetalen van de vaste lasten, vorm van budgetbeheer, beschermingsbewind).

Voor het op orde brengen van het inkomen (aanvragen van inkomen verhogende voorzieningen) kunnen gemeenten verschillende instrumenten of voorzieningen inzetten. Gemeenten hebben hier beleidsvrijheid in en kunnen ervoor kiezen om De VoorzieningenWijzer hiervoor in te zetten.

Meer informatie over het begeleiden van inwoners vanuit de elementen basisdienstverlening is opgenomen in deze handreiking.

1.5. Leeswijzer

In deze handreiking leest u wat De VoorzieningenWijzer is en wat zij voor gemeenten kunnen betekenen met deze interventie. Ook vindt u antwoorden op de veelgestelde vragen.

Deze handreiking is opgesteld vanuit het Programma Verbinden Schuldendomein van de VNG en afgestemd met De VoorzieningenWijzer. Daarnaast is input meegenomen vanuit verschillende gemeenten die De VoorzieningenWijzer geïmplementeerd hebben.

Deze handreiking maakt onderdeel uit van de implementatieondersteuning van de VNG voor de interventies van SchuldenlabNL.

1.6. Hoe houden we contact?

Het programma Verbinden Schuldendomein biedt implementatieondersteuning op het gebied van Leren, Opschalen en Verduurzamen. Deze handreiking maakt daar onderdeel van uit. Het programma Verbinden Schuldendomein informeert gemeenten via een periodieke nieuwsbrief over de ontwikkelingen in het schuldendomein. Wilt u de nieuwsbrief ontvangen? Meld u dan aan: [Nieuwsbrief Schulden | VNG.](#)

Persoonlijk contact? Het programma Verbinden Schuldendomein is van maandag t/m vrijdag voor gemeenten bereikbaar voor vragen en opmerkingen via schulden@vng.nl en telefoonnummer 070-373 8232 (van 09:00 uur tot 17:00).

Direct contact met [De VoorzieningenWijzer](#)? De VoorzieningenWijzer is van maandag t/m vrijdag bereikbaar via info@devoorzieningenwijzer.nl of telefonisch: 038 - 455 40 64.

2. Wat is De VoorzieningenWijzer?

2.1. Introductie

De VoorzieningenWijzer wordt aangeboden door Zorgweb en heeft als doel om inwoners te ondersteunen met inkomensondersteunende voorzieningen. De VoorzieningenWijzer is een aanpak in de vorm van verschillende online checks die worden aangeboden op een eigen pagina per aangesloten gemeente. Hiermee biedt De VoorzieningenWijzer mogelijkheden voor zowel inwoners, vrijwilligers en professionals.

Via deze checks controleren inwoners of zij in aanmerking komen voor landelijke- en lokale toeslagen, regelingen of fondsen. Dit kan bijdragen aan een vermindering van het niet-gebruik van lokale regelingen. Verder biedt De VoorzieningenWijzer inzicht in een passende zorgverzekering of energiecontract op basis van de persoonlijke situatie van de inwoner.

De VoorzieningenWijzer maakt het voor inwoners inzichtelijk voor welke inkomensondersteunende voorzieningen zij zowel lokaal als landelijk mogelijk in aanmerking komen. De checks van De VoorzieningenWijzer brengt alle informatie over gemeentelijke regelingen, landelijke toeslagen, inkomstenbelasting, zorgverzekering en energiecontract bij elkaar. Ook regelingen voor huurders vanuit hun woningcorporatie zijn opgenomen in een check. Inwoners kunnen per thema een volledige check doen om te kijken waar ze nog voor in aanmerking kunnen komen.

Inwoners en professionals die de VoorzieningenWijzer gebruiken krijgen altijd ondersteuning: zij hebben ieder hun eigen helpdesk via chat en telefoon. Daarnaast wordt er ook ondersteuning geboden aan gemeenten als zij De VoorzieningenWijzer willen laten aansluiten op de lokale ondersteuning. Een medewerker van De VoorzieningenWijzer kan hierover meedenken op basis van ervaringen bij aangesloten gemeenten. Indien gewenst kan er bijvoorbeeld ook een presentatie worden gegeven aan lokale partners.

2.2. De online checks

In de aanpak van De VoorzieningenWijzer wordt gebruik gemaakt van zes online checks. Deze checks gebruiken inwoners en lokale professionals en vrijwilligers als hun gemeente is aangesloten. De in te vullen checks zijn zichtbaar onder de verschillende thema's.



Door het beantwoorden van een aantal vragen in de online checks ontdekken inwoners voor welke regelingen zij mogelijk in aanmerking komen en welke zorgverzekering en/of energiecontract bij hun persoonlijke situatie past. De inwoner of lokale vrijwilliger/professional beantwoordt de vragen. Deze informatie wordt vervolgens naast de landelijke of lokale normen gehouden. Oftewel, de lokale en landelijke data worden afgezet tegen de situatie van de inwoner.

De check laat zien op welke voorzieningen de inwoner mogelijk recht heeft en waar dit op gebaseerd is, bijvoorbeeld met behulp van een berekening. De online checks geven inzicht in de mogelijkheden op basis van de informatie die door - of voor - de inwoner is ingevuld. Aan de uitkomst van de check kan de inwoner geen rechten ontleen. Uiteindelijk maakt de gemeente of het Rijk de uiteindelijke beoordeling of een inwoner daadwerkelijk recht heeft op een voorziening.

De checks staan bij elkaar op een eigen gemeentepagina, zodat de inwoner één overzicht heeft. Daarnaast kunnen inwoners de online checks zelf gemakkelijk invullen, omdat ze zo eenvoudig mogelijk zijn ingestoken. De noodzakelijke vragen worden gesteld en de normen van de gemeente worden toegepast, maar de VoorzieningenWijzer doet dat met zo min mogelijk vragen en in eenvoudig taalgebruik.

De checks zijn anoniem en vragen alleen de informatie die nodig is. Als inwoners ervoor kiezen om na het invullen van de checks een aanvraag te doen, deelt De VoorzieningenWijzer niet automatisch gegevens met deze partij. Inwoners maken hier zelf een keuze in. Daarnaast worden de persoonlijke gegevens die een inwoner deelt in een online check niet opgeslagen.

2.2.1. Regelingencheck

De Regelingencheck laat inwoners zien welke lokale regelingen voor hen gelden. Gemeenten bepalen zelf welke regelingen in de check worden meegenomen. De Regelingencheck is gericht op het ontsluiten van alle wettelijke en aanvullende gemeentelijke inkomensondersteunende maatregelen op één plek. Denk aan regelingen zoals de individuele inkomenstoelage, kwijtschelding, kind pakketten en overige participatieregelingen. Ook initiatieven als lokale voedsel- en kledingbanken kunnen worden ontsloten. De VoorzieningenWijzer sluit voor het aanvragen van de regeling of voorziening aan op de bestaande lokale aanvraagroutes. Als het aanvragen van een regeling alleen via een intermediair kan, dan wordt de inwoner via de check naar de intermediair doorverwezen.

De Regelingencheck controleert na het invullen automatisch voor welke regelingen inwoners in aanmerking komen, door de situatie van de inwoner te vergelijken met de normen van de gemeente en dit inzichtelijk te maken. Inwoners kunnen de regeling(en) vervolgens direct aanvragen.

2.2.2. Toeslagencheck

Via de Toeslagencheck ontdekken inwoners voor welke landelijke toeslagen zij mogelijk in aanmerking komen. De toeslagen huurtoeslag, zorgtoeslag, kindgebonden budget en kinderopvangtoeslag zijn zichtbaar in één check. Deze check controleert op basis van de ingevoerde informatie of inwoners in aanmerking komen voor toeslagen. Daarbij wordt rekening gehouden met de op dat moment geldende normen. Na het doorlopen van de check kunnen

inwoners vervolgens direct de toeslag aanvragen, doordat zij worden doorverwezen naar de inlogpagina van 'mijn toeslagen'.

2.2.3. Zorgcheck

Met de Zorgcheck ontdekken inwoners welke zorgverzekering het beste bij hun situatie past. De Zorgcheck bevat alle beschikbare zorgverzekeringen van Nederland en geeft een inwoner op basis van hun zorgvraag advies over de best passende zorgverzekering. Passend betekent een juiste balans tussen premie en risico. Eventuele gemeentepolissen voor minima worden ook in de check opgenomen. Indien gewenst, kunnen inwoners direct vanuit de check een nieuwe zorgverzekering afsluiten op de reguliere overstapmomenten. Daarnaast heeft de Zorgcheck het hele jaar een functie in de bewustwording: zit ik wel op de juiste zorgverzekering of moet ik voor volgend jaar kijken naar een beter passende polis? Dit wordt bijvoorbeeld ook door lokale hulpverleners gedurende het jaar zo toegepast.

De advisering in de Zorgcheck vindt plaats onder de verantwoordelijkheid en Wet financieel toezicht (Wft) -vergunning van Zorgweb. Dit is landelijke regelgeving en geldt specifiek voor het thema zorgverzekering. De Zorgcheck is onafhankelijk: Zorgweb/De VoorzieningenWijzer ontvangt geen vergoeding voor afgesloten zorgverzekeringen en adviseert inwoners met maar één doel: een passende zorgverzekering.

2.2.4. Energiecheck

De Energiecheck helpt inwoners beslissen welk energiecontract het beste bij hun situatie past. In de Energiecheck zijn alle energiecontracten van Nederland beschikbaar. In de check zien inwoners alle energiecontracten. Zo kunnen ze een energiecontract kiezen dat het beste bij hun situatie past. Indien gewenst kunnen inwoners direct vanuit de check een nieuw energiecontract afsluiten. Het afsluiten van een nieuw energiecontract is afhankelijk van het huidige contract van de inwoner. De Energiecheck is onafhankelijk: De VoorzieningenWijzer ontvangt op geen enkele wijze een vergoeding voor afgesloten energiecontracten.

2.2.5. Inkomstenbelastingcheck (IB-check)

De IB-check geeft inwoners inzicht of het indienen van een aangifte inkomstenbelasting (IB) kan leiden tot een mogelijke teruggave. De IB-check vraagt niet om specifieke gegevens, maar bestaat uit een aantal vragen. Na beantwoording wordt inzichtelijk of het interessant is om aangifte te doen. Denk aan vragen als: *'Heeft u hoge zorgkosten?' of 'Is er sprake van een wisselend inkomen?'* Als blijkt dat het wenselijk is om aangifte inkomstenbelasting te doen, kan er vanuit de check contact gelegd worden met een lokale organisatie die inwoners helpt bij het indienen van de aangifte inkomstenbelasting.

2.2.6. Check regelingen woningcorporatie (Woco-check)

Voor huurders van een woningcorporatie wordt, indien beschikbaar, via de Woco-check onderzocht of ze in aanmerking komen voor diensten of producten die de woningcorporaties specifiek voor haar huurders organiseert. Denk aan een woonlasten- of huurprijscheck, specifieke verduurzamingsmaatregelen zoals zonnepanelen of bijvoorbeeld ondersteuning door een energiecoach of een bespaarcoach. De inwoner wordt via de check in contact gebracht met de woningcorporatie als blijkt dat aan voorwaarden van het aanbod wordt voldaan.

2.2.7. Koppeling De VoorzieningenWijzer met andere initiatieven van SchuldenlabNL

De VoorzieningenWijzer werkt samen met andere interventies van SchuldenlabNL. Gemeenten maken hier zelf de keuze bij welk initiatief zij aansluiten.

Potjescheck Geldfit

Vanuit een samenwerking met de NSR (Nederlandse Schuld hulproute) heeft De VoorzieningenWijzer een potjes-check ontwikkeld op de route van Geldfit. De potjes-check is een korte check waarmee inwoners aan de hand van een selectie van een aantal landelijke toeslagen en wettelijke gemeentelijke regelingen kunnen zien of ze voor één of meerdere regelingen in aanmerking komen. De potjes-check is minder uitgebreid dan de checks van De VoorzieningenWijzer, die bevatten meer thema's. De potjes-check bevat bijvoorbeeld geen lokale (gemeentelijke) regelingen.

Het doel van de potjes-check is om inwoners te 'triggeren' op de beschikbaarheid van een aantal regelingen. De potjes-check is automatisch beschikbaar op de route van Geldfit als een gemeente is aangesloten op De VoorzieningenWijzer. Hier wordt vanaf 2025 per gemeente een bijdrage voor gevraagd.

Plinkr Nazorg

Plinkr Nazorg kan een methode zijn voor ondersteuning bij coaching en nazorg ten behoeve van duurzame doorstroom en uitstroom, tijdens en na financiële interventies, zoals schuldhulpverlening, budgetbeheer of bewindvoering. Ook kan Plinkr Nazorg preventief worden ingezet om mensen met vragen op financieel gebied of beginnende schulden te ondersteunen. Met Plinkr Nazorg kunnen gemeenten hun inwoners via een gestructureerde werkwijze ondersteuning bieden bij het vergroten van de financiële zelfredzaamheid. Voor inwoners zijn er digitale trajecten beschikbaar, met daarin opdrachten, om te werken aan competenties en het zelfvertrouwen dat nodig is om geldzaken weer zelfstandig op te pakken. Meer informatie over Plinkr Nazorg is te vinden in de handreiking Plinkr Nazorg.

Vanuit een samenwerking met Plinkr maakt applicatie Plinkr Nazorg voor de huiswerkopdrachten gebruik van de online checks van De VoorzieningenWijzer. Door de online checks in te zetten in Plinkr Nazorg krijgen inwoners in het Plinkr-traject inzicht in de beschikbaarheid van regelingen en toeslagen. De online checks zijn alleen beschikbaar in gemeenten waar zowel Plinkr als De VoorzieningenWijzer actief zijn.

2.3. Zelf of samen invullen?

Inwoners kunnen de online checks zelf invullen. Als zij er niet uitkomen zijn er twee mogelijkheden voor ondersteuning:

1. Via telefoon of chatfunctie van De VoorzieningenWijzer. Deze ondersteuning is bedoeld voor praktische vragen die op afstand beantwoord kunnen worden. Denk aan vragen als 'Wat is het netto-inkomen?', 'Moet ik een auto meetellen als vermogen?' of 'Hoe vul ik mijn gezinssamenstelling in?'.

2. Het inplannen van een afspraak bij een aangesloten lokale welzijns- en/of vrijwilligersorganisatie om samen met de inwoner de checks in te vullen. Denk aan een lokale vrijwilligersorganisatie of welzijnsorganisatie die inwoners al ondersteunen met bijvoorbeeld het aanvragen van regelingen of toeslagen.

Als een vraag niet op afstand beantwoord kan worden of als inwoners bij voorbaat graag hulp wil bij het invullen van de checks, sturen zij via de check een afspraakverzoek naar de aangesloten organisatie. Via de check wordt dan een melding naar het opgegeven emailadres gestuurd, met het verzoek contact met de inwoner op te nemen voor een afspraak om de check samen te doorlopen. Deze ondersteuning is alleen van toepassing als gemeenten dit willen en hiervoor samen met De VoorzieningenWijzer praktische afspraken hebben gemaakt met lokale organisaties, zie hiervoor stap 6 in hoofdstuk 3.

2.3.1. Trainen van vrijwilligers of professionals

Lokale vrijwilligers of professionals kunnen de checks gebruiken om inwoners te ondersteunen om hun situatie in kaart te brengen. De online checks zijn speciaal ontwikkeld voor inwoners en zijn door hun toegankelijkheid goed te gebruiken.

Optioneel biedt De VoorzieningenWijzer tegen betaling trainingen aan. Met deze trainingen komen vrijwilligers of professionals meer te weten over de werking en inhoud van de online checks. Daarnaast krijgen ze achtergrondinformatie over thema's als regelingen, toeslagen, zorgverzekeringen en energiecontracten. Deze training duurt één dag, wordt georganiseerd op locatie van de gemeente en biedt vrijwilligers en professionals houvast tijdens hun gesprekken met inwoners.

2.4. Wat levert het op?

Uit de impactmeting in 2020³ blijkt dat De VoorzieningenWijzer een positief resultaat heeft voor de inwoner en de gemeente:

Resultaat voor de inwoner

Op basis van 20.000 gesprekken (2024) met inwoners waarbij De VoorzieningenWijzer is gebruikt, concludeert De VoorzieningenWijzer dat het inwoners gemiddeld € 740,- per jaar kan opleveren. Daarnaast kan De VoorzieningenWijzer een bijdrage leveren aan het op orde krijgen van een financiële basis en een lager risico op schulden. Doordat het inkomen op orde is, draagt De VoorzieningenWijzer bij aan ruimte en rust in het hoofd van de inwoner om (weer) mee te kunnen doen.

Resultaat gemeente

Door gebruik te maken van De VoorzieningenWijzer kunnen (gemeentelijk) regelingen en toeslagen beter benut worden. Dit kan vervolgens leiden tot minder inwoners in de schuldhulpverlening, minder huurachterstanden of huisuitzettingen.

³ Impactmeting De VoorzieningenWijzer. Deloitte 2020

De VoorzieningenWijzer kan op verzoek meer inzicht geven in de opbrengst voor inwoners en voor de lokale partijen. Zo is er onder andere een MKBA (maatschappelijke businesscase) en een impactmeting van Deloitte beschikbaar. Deze is op te vragen via info@devoorzieningenwijzer.nl.

2.5. Het aanbod voor gemeenten

Gemeenten zetten De VoorzieningenWijzer in door een licentie af te sluiten, waarna De VoorzieningenWijzer wordt ingericht met alle lokale regelingen, inclusief normen en andere criteria, en bijvoorbeeld de gemeentepolis. Alle checks zitten in één licentie. De licentie wordt afgesloten op gemeentelijk niveau en is vrij toegankelijk voor iedere inwoner. De VoorzieningenWijzer is ook beschikbaar voor gemeenschappelijke regelingen. Vrijwilligers-/ welzijnsorganisatie binnen de gemeente kunnen gebruikmaken van de checks, hier zijn geen extra kosten aan verbonden. Zie hiervoor de veelgestelde vragen voor de kosten van de licentie.

De VoorzieningenWijzer zorgt ervoor dat alle informatie in de checks actueel is en blijft (zie hoofdstuk 3 stap 8). Zodra De VoorzieningenWijzer ingericht is ontvangen gemeenten een link die zij op hun gemeentelijke website plaatsen. De gemeente krijgt de beschikking over:

- Online checks van De VoorzieningenWijzer (zie 2.3)
- Ondersteuning aan inwoners (zie 2.4)
- Ondersteuning aan lokale professionals en vrijwilligers: via een 2e lijn helpdesk wordt telefonisch ondersteuning geboden op zowel inhoud als werking van de checks.

Managementinformatie

De VoorzieningenWijzer levert ieder kwartaal een rapportage aan met daarin een overzicht van behaalde resultaten. Voor deze informatie wordt geen gebruikgemaakt van herleidbare persoonsgegevens. In deze rapportage staat onder andere het aantal keer dat de online checks gebruikt zijn en het voordeel dat een inwoner daarbij kon behalen. Daarnaast wordt indien mogelijk beschikbare en relevante informatie gedeeld over specifieke onderbenutting en doelgroep.



Afbeelding: voorbeeld kwartaalrapportage van De VoorzieningenWijzer

Optioneel (hier worden extra kosten voor in rekening gebracht) kan een gemeente de licentie uitbreiden met een aantal opties:

- Aanvraagroutes voor inwoners: De VoorzieningenWijzer biedt in haar checks ook direct het aanvragen van de voorzieningen. Standaard zijn alle aanvraagroutes van onder andere gemeenten, fondsen, zorgverzekeraars opgenomen in de checks. Via maatwerk is ook een geïntegreerde aanvraagkoppeling met de gemeente mogelijk.
- Training (zie 2.4.1).

2.6. Afwegen meerwaarde in uw gemeente

De informatie uit dit hoofdstuk kan gemeenten handvatten bieden voor de inschatting of en hoe De VoorzieningenWijzer een toevoeging kan zijn op de huidige dienstverlening. Wanneer gemeenten inschatten dat De VoorzieningenWijzer van meerwaarde kan zijn, biedt hoofdstuk 3 een stappenplan om een proces richting het aansluiten te initiëren.

3.Aansluiten bij De VoorzieningenWijzer

Om aan de slag te gaan met De VoorzieningenWijzer zetten gemeenten een aantal stappen van de eerste kennismaking tot de officiële start:

Stap 1: kennismaking en oriënterend gesprek

Geïnteresseerde gemeenten plannen een kennismakingsgesprek met De VoorzieningenWijzer. Dit kan in de vorm van een presentatie voor (een deel) van de organisatie of als gesprek met bijvoorbeeld een beleidsmedewerker, teamleider of coördinator van de uitvoering. Tijdens de kennismaking geeft een medewerker van De VoorzieningenWijzer uitleg over de mogelijkheden, resultaten en ervaringen in andere gemeenten en de kosten om aan te sluiten. Daarnaast worden de online checks gepresenteerd in een (korte) demo. Ook is er tijd om vragen te stellen of te bespreken hoe De VoorzieningenWijzer past binnen de situatie van uw gemeente. Dit gesprek kan zowel online als fysiek plaatsvinden en duurt gemiddeld één uur.

Stap 2: vervolggesprek

Na het eerste gesprek volgt een verdiepend vervolggesprek. Tijdens dit gesprek stellen gemeenten alle vragen die zij hebben rond de eventuele aansluiting bij De VoorzieningenWijzer. Ook kan er aandacht worden besteed aan onderwerpen als:

- Welke checks wil uw gemeente inzetten?
- Wil de gemeente lokale organisaties betrekken die inwoners ondersteuning bieden als ze er zelf niet uitkomen? En zo ja, welke organisaties zouden dit zijn?
- Welke stappen moet de gemeente nemen voor het opstarten van De VoorzieningenWijzer?
- Hoe geven we de communicatie van De VoorzieningenWijzer naar inwoners vorm?

Indien nodig wordt er vanuit De VoorzieningenWijzer een offerte aangeleverd voor besluitvorming. Ook dit gesprek kan online of fysiek plaatsvinden en duurt gemiddeld één uur.

Stap 3: interne afstemming binnen de gemeente en externe met partners

Na de eerste gesprekken onderzoekt de gemeente wat de toegevoegde waarde is van De VoorzieningenWijzer binnen de huidige dienstverlening. Past de aanpak binnen bestaande werkprocessen en welke collega's worden hierbij betrokken?

Optioneel kiest de gemeente:

- Welke partners de gemeente wil laten aansluiten op de aanpak. Bijvoorbeeld een wijkteam of een woningcorporatie.
- Of er sprake is van gedeelde financiering, bijvoorbeeld samen met een woningcorporatie.

De informatie- en financieringsmogelijkheden worden meegenomen in de besluitvorming in stap 4.

Privacy

Bij de online checks van De VoorzieningenWijzer worden geen persoonsgegevens opgeslagen. Bij het afsluiten van de check wordt alle ingevoerde informatie verwijderd. Het is niet noodzakelijk om een verwerkersovereenkomst af te sluiten voor de online checks. Gemeenten die alleen aansluiten bij de online checks hoeven ook geen DPIA uit te voeren.

Bij het afsluiten van een nieuw contract voor een zorgverzekering of energieleverancier kiezen inwoners zelf of hun gegevens direct gedeeld mogen worden met deze partijen zonder tussenkomst van de gemeente.

Inkoop/contractmanagement

In algemene zin gelden binnen gemeenten bijna altijd regels rondom inkoop en een eventuele aanbestedingsprocedure. Dit verschilt per gemeente. Daarom is het van belang om hier bewust van te zijn. En rekening te houden met de waardebepaling van een opdracht en een realistische inschatting van de kosten. Om de waarde en contractduur van een opdracht te bepalen kan de informatie van het Kenniscentrum Europa Decentraal (KED) ondersteuning bieden. Gemeenten kunnen gratis met vragen terecht bij de helpdesk van KED.

Stap 4: besluitvorming binnen de gemeente

Als binnen de gemeente overeenstemming is over de toegevoegde waarde van De VoorzieningenWijzer stelt de gemeente een voorstel op waarmee de besluitvorming ingezet kan worden. Dit kan een voorstel zijn aan het MT, de wethouder, het college of de gemeenteraad. De VoorzieningenWijzer levert op verzoek een offerte aan of helpt mee bij het opstellen van het voorstel voor besluitvorming.

Stap 5: afsluiten overeenkomst

Na positieve besluitvorming of afgeronde aanbestedingsprocedure levert De VoorzieningenWijzer een conceptovereenkomst aan voor het afsluiten van een licentie. Met deze licentie worden alle checks voor de gemeente geactiveerd op het online inwonersplatform van De VoorzieningenWijzer. De VoorzieningenWijzer werkt met een standaard overeenkomst conform GIBIT 2023. De overeenkomst wordt in lijn gebracht met de exacte opdracht tussen De VoorzieningenWijzer en de gemeente.

Stap 6: inrichting van De VoorzieningenWijzer

Gelijktijdig met het aanleveren van de conceptovereenkomst vraagt de backoffice van De VoorzieningenWijzer nog een aantal zaken uit bij de gemeente:

1. Controleren overzicht lokale minimaregelingen

De VoorzieningenWijzer onderhoudt een landelijke database met lokale regelingen en fondsen, die gebruikt worden in de checks van De VoorzieningenWijzer. De VoorzieningenWijzer analyseert de gewenste regelingen inclusief normen en andere criteria. De VoorzieningenWijzer levert een overzicht van lokale regelingen en fondsen aan bij de gemeente. Aan de gemeente wordt gevraagd om dit overzicht te controleren op juistheid en volledigheid en waar nodig aanpassingen door te geven aan De VoorzieningenWijzer.

Gemiddeld vraagt dit ongeveer 1 á 2 uur van een gemeentelijke medewerker met kennis van het lokale minimabeleid.

2. Aanleveren logo's

Voor de inrichting van de checks en het opmaken van lokaal te gebruiken communicatiemateriaal (onder andere flyers en posters) worden gemeenten gevraagd om een logo aan te leveren van de gemeente en eventuele lokale partners⁴. Hierbij valt te denken aan lokale organisaties (bijvoorbeeld vrijwilligersorganisaties of welzijnsorganisaties) die inwoners helpen bij het invullen van de checks.

3. Aanleveren e-mailadres lokale hulp

Om inwoners te ondersteunen die het invullen van de checks lastig vinden, wordt aan de gemeente gevraagd om een e-mailadres aan te leveren van een lokale organisatie die inwoners hierbij willen ondersteunen, zie hiervoor 2.4. Indien gewenst kan de VoorzieningenWijzer de lokale organisaties eerst bijpraten over het gebruik van de checks voor ze akkoord geven op het gebruik van hun e-mailadres.

4. Afstemmen communicatie richting inwoners

Gemeenten bepalen zelf hoe ze de beschikbaarheid van De VoorzieningenWijzer onder de aandacht brengen bij hun inwoners. De VoorzieningenWijzer heeft diverse gratis communicatiemiddelen beschikbaar die gemeenten kunnen gebruiken om inwoners te benaderen. Iedere gemeente krijgt voor de start een digitaal pakket met onder andere op maat gemaakte flyers en posters, geschikt voor drukwerk.

Stap 7: officiële livegang van De VoorzieningenWijzer

Op de afgesproken datum worden alle checks van De VoorzieningenWijzer live gezet. De VoorzieningenWijzer houdt rekening met een doorlooptijd van 4-6 weken voor de livegang, nadat de informatie uit stap 6 aangeleverd is bij De VoorzieningenWijzer. Gemeenten bepalen zelf of en hoe ze aandacht aan de livegang besteden. De VoorzieningenWijzer benadrukt het belang van een bijeenkomst voor lokale partners (woningcorporaties, welzijns- en vrijwilligersorganisaties, et cetera) waar een medewerker van De VoorzieningenWijzer een presentatie van de beschikbare checks kan geven, dit is bij de prijs inbegrepen. Dit kan eventueel gecombineerd worden met een persmoment/persbericht.

Stap 8: monitoren

Nadat De VoorzieningenWijzer is opgestart is het van belang om resultaten te monitoren en alle regelingen up-to-date te houden:

- Ieder kwartaal ontvangt de gemeente een rapportage met onder andere: het aantal gebruikers van de check, het aantal afgeronde checks, het mogelijk te behalen voordeel voor de inwoner en onderbenutting van de betreffende regeling voor de inwoner. Ook wordt het aantal doorverwijzingen naar de gemeente gemonitord. Zie hiervoor 2.5.
- De VoorzieningenWijzer vraagt twee keer per jaar actief bij de gemeente uit of de regelingen in De VoorzieningenWijzer nog up-to-date zijn. Zo monitort De VoorzieningenWijzer of er wijzigingen in het minimabeleid van een gemeente optreden. Deze worden na constatering bij de eerstvolgende update van De VoorzieningenWijzer verwerkt. De gemeente kan zelf ook op voorhand al aanstaande wijzigingen melden via backoffice@devoorzieningenwijzer.nl, zodat aanpassingen op tijd verwerkt worden.

⁴ Voor een goede kwaliteit wordt gevraagd om de logo's in SVG- of .EPS-bestand aan te leveren. Lukt dit niet dan is een .PNG- of .JPG-bestand ook geschikt, mits de bestanden in hoge resolutie zijn.

4. Veelgestelde vragen

Wat betekent het dat De VoorzieningenWijzer een bewezen effectieve interventie van SchuldenlabNL is?

Voor het antwoord op deze vraag verwijzen wij u graag naar de website van [SchuldenlabNL: De VoorzieningenWijzer](#).

Welke onderzoeken zijn beschikbaar?

- In 2020 heeft SchuldenlabNL in opdracht van Zorgweb en in samenwerking met Deloitte [de impact van De VoorzieningenWijzer gemeten](#).
- ['Preventie van geldzorgen, armoede en schulden, verschillende typen interventies in kaart'](#). In opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid is in juni 2024 door een consortium van Hogescholen het rapport ['Preventie van geldzorgen, armoede en schulden, verschillende typen interventies in kaart'](#) gepubliceerd. Hierbij zijn 30 interventies op het gebied van preventie in kaart gebracht. De VoorzieningenWijzer is onder meer terug te vinden op pagina 55.

Welke gemeenten zijn al aangesloten?

Op de [website van SchuldenlabNL](#) vindt u dit overzicht.

Waar is meer informatie te vinden over De VoorzieningenWijzer?

Op de website van De VoorzieningenWijzer vindt u meer informatie over de werkwijze en resultaten van De VoorzieningenWijzer: <https://www.devoorzieningenwijzer.nl>

Kan ik in contact komen met andere gemeenten die De VoorzieningenWijzer al geïmplementeerd hebben?

Dat is mogelijk. Neem hiervoor contact op met De VoorzieningenWijzer via info@devoorzieningenwijzer.nl. U wordt dan in contact gebracht met een gemeente die al met De VoorzieningenWijzer werkt.

Wat zijn de kosten voor De VoorzieningenWijzer?

De VoorzieningenWijzer wordt ingekocht met een licentie per jaar. De prijs van de licentie is afhankelijk van het aantal inwoners van uw gemeente. Met een licentie op De VoorzieningenWijzer kunnen alle checks ongelimiteerd worden gebruikt.

Kan een gemeente er ook voor kiezen om slechts een deel van de checks in te zetten?

Ja. Hoewel de VoorzieningenWijzer adviseert om alle checks aan inwoners aan te bieden, is het mogelijk één of meerdere checks handmatig uit te zetten.

Zijn de overeenkomsten van De VoorzieningenWijzer opgemaakt conform de Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT 2023)?

Ja, De VoorzieningenWijzer hanteert een overeenkomst conform GIBIT 2023. Hierop zijn enkele aanpassingen van kracht. Voor het inzien van een voorbeeld overeenkomst kunt u contact opnemen met De VoorzieningenWijzer via info@devoorzieningenwijzer.nl.

Waar is meer informatie te vinden over de privacy?

Op de website van De VoorzieningenWijzer is de privacy policy te vinden. Deze is te bekijken op: <https://www.devoorzieningenwijzer.nl/privacyverklaring>.

Worden er ook persoonsgegevens opgeslagen bij het gebruik van De VoorzieningenWijzer?

Nee, bij de online checks van De VoorzieningenWijzer is er geen opslag van persoonsgegevens. Bij het afsluiten van de check wordt alle ingevoerde informatie verwijderd. Alleen statistieken over het gebruik van de checks worden opgeslagen ten behoeve van managementinformatie voor de gemeente.

Als een inwoner ondersteuning vraagt van een lokale partij, dan gaat de inwoner zelf akkoord met het delen van zijn/haar gegevens. Het gaat hier om het verstrekken van naam en telefoonnummer. Ook deze gegevens worden niet opgeslagen.

Is het nodig om een verwerkersovereenkomst af te sluiten?

Nee, voor het gebruik van de online checks van De VoorzieningenWijzer is het niet nodig om een verwerkersovereenkomst af te sluiten.

Is het nodig om een DPIA uit te voeren als de gemeente aan de slag gaat met De VoorzieningenWijzer?

Gemeenten die alleen aansluiten bij de online checks hoeven geen DPIA uit te laten voeren, zie hiervoor [stap 3 in hoofdstuk 3](#).

Is De VoorzieningenWijzer ISO-gecertificeerd?

Ja, Zorgweb (de organisatie achter De VoorzieningenWijzer) is gecertificeerd conform ISO 27001. Met dit certificaat toont Zorgweb aan dat de processen binnen de organisatie rondom informatiebeveiliging correct zijn ingeregeld. Tevens bewijst het certificaat dat Zorgweb klanten niet alleen producten en diensten biedt conform de ISO-richtlijnen, maar ook dat klantgegevens zorgvuldig worden behandeld volgens de regels van de privacywetgeving.

Wat doet Zorgweb?

Zorgweb is een sociale impact onderneming en maakt complexe data toegankelijk sinds 2000. In eerste instantie ging dat vooral om data rondom zorgverzekeringen, maar sinds de start van De VoorzieningenWijzer is dat uitgebreid met onder andere data rondom regelingen en toeslagen. Tot de klanten van Zorgweb behoren onder andere gemeenten, woningcorporaties, zorgverzekeraars en verschillende ministeries. Meer informatie is te vinden op [de website van Zorgweb](#).