

Vrijwilliger Signaleren en (door)verwijzen *

Definitie: Signaleert hulpvragen bij mensen en verwijst desgewenst door.

Taken

Preventiefase

- Contact leggen
- Signaleren problematiek bij mogelijke hulpvragen
- Luisteren
- Motiveren aanpakken probleem/neemt niet over
- (Door)verwijzen

Schuldhulpfase

Nazorgfase

Kennen

- Herkennen van problematiek
- Naar wie verwijst je door (intern en extern)
- Kennis van (lokale) sociale kaart
- AVG

Kunnen

- Open houding, op mensen kunnen afstappen
- Waardevrij en steunend in het contact, niet oordelen
- Omgaan met emoties hulpvragers
- Vertrouwensband creëren o.a. door erkennen van problematiek
- Luisteren
- Cultuursensitief werken/handelen

Trainingen die voorhanden zijn:

- Signaleren en Waarnemen (in overleg met Leger des Heils)
- Ambassadeurs bij schuldhulp (in overleg met IOT en SMN)
- E-learnings Kennisbank AVS (openbaar)

**NB: Ook de ambassadeurs van IOT en SMN vallen onder dit type vrijwilliger. Zij richten zich daarnaast op het activeren van vrijwilligers binnen de lokale organisaties, het organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten, het toeleiden van hulpvragen naar partnerorganisaties en het werven van vrijwilligers die binnen de partnerorganisaties werkzaam zullen zijn.*

Vrijwilliger Financiële inloop

Definitie: Biedt steun bij korte en incidentele hulpvragen, bijvoorbeeld het lezen en uitleggen van brieven/formulieren of het aanvragen van toeslagen, studiefinanciering, betalingsregelingen en uitkeringen.

Taken

Preventiefase

- Contact leggen
- Signaleren problematiek bij mogelijke hulpvrager
- Luisteren
- Motiveren aanpakken probleem/neemt niet over
- (Door)verwijzen
- **Situatie in kaart brengen hulpvraag**
- **Wijzen op voorzieningen/ vrijstellingen en hulp bij uitvoering hiervan**
- **Behandelen financiële en administratieve vragen**

Schuldhulpfase

- **Behandelen overzichtelijke vragen**

Nazorgfase

- **Behandelen overzichtelijke vragen**

Kennen

- Herkennen van problematiek
- Naar wie verwijst je door (intern en extern)
- Kennis van (lokale) sociale kaart
- AVG
- **Breed georiënteerde kennis doelgroep**
- **Weten hoe je de hulpvrager verder helpt met overzichtelijke financiële vraagstukken (incl. kennis van wet- en regelgeving)**

Kunnen

- Open houding, op mensen kunnen afstappen
- Waardevrij en steunend in het contact, niet oordelen
- Omgaan met emoties hulpvragers
- Vertrouwensband creëren o.a. door erkennen van problematiek
- Luisteren
- Cultuursensitief werken/handelen
- **Analyseren van overzichtelijke hulpvragen en deze oplossen dan wel doorverwijzen**

Trainingen die voorhanden zijn:

- Signaleren en waarnemen, De winkel van Sinkel & de Wet van de Schulden (in overleg met Leger des Heils)
- Basistrainig thuisadministratie (via Humanitas) / Helpen met de thuisadministratie (in overleg met Nibud)
- E-learnings Kennisbank AVS (openbaar)

Maatje

Definitie: Helpt de hulpvrager de thuisadministratie op orde te brengen richting financiële zelfredzaamheid en leidt toe naar schuldhulpverlening op initiatief van de hulpvrager.

Taken

Preventiefase

- Contact leggen
- Signaleren problematiek
- Luisteren
- Motiveren aanpakken probleem/ neemt niet over
- Situatie in kaart brengen hulpvraag
- Wijzen op voorzieningen/ vrijstellingen en hulp bij uitvoering hiervan
- Budgetcoaching/ helpen bij op orde brengen administratie
- Helpen controleren toeslagen/beslag vrije voet
- Coaching t.a.v. gedagsverandering en omgaan met schulden/schuldeisers
- Helpen met het treffen van betalingsregelingen (indien geen sprake is van problematische schulden).
- Doorverwijzen schuldhulpverlening en/of derden

Schuldhulpfase

- Behandelen overzichtelijke vragen
- Steunend contact hulpvrager
- Hulpvrager ondersteunen in gesprek met beroepskracht
- Neemt niet over

Nazorgfase

- Behandelen overzichtelijke vragen
- Monitoren en checken

Kennen

- Herkennen van problematiek
- Naar wie verwijst je door (intern en extern)
- Kennis van (lokale) sociale kaart
- AVG
- Breed georiënteerde kennis doelgroep
- Weten hoe je de hulpvrager verder helpt met overzichtelijke financiële vraagstukken (incl. kennis van wet- en regelgeving)
- **Eigen beeld over de hulpvrager**
- **Basiskennis administreren en budgetteren**
- **Kennis van wet- en regelgeving rondom schuldhulpverlening**
- **Weten wat beroepskrachten doen**

Kunnen

- Open houding, op mensen kunnen afstappen
- Waardevrij en steunend in het contact, niet oordelen
- Omgaan met emoties hulpvragers
- Vertrouwensband creëren o.a. door erkennen van problematiek
- Luisteren
- Cultuursensitief werken/handelen
- Analyseren van (overzichtelijke) hulpvragen en deze oplossen dan wel doorverwijzen
- **Begrip opbrengen voor hulpvrager en diens situatie/empathisch vermogen**
- **Grenzen bewaken richting hulpvrager en beroepskrachten**
- **Door gespreksvaardigheden kunnen werken aan gedragsverandering**

Trainingen die voorhanden zijn:

- Basistraining, jaarlijkse hercertificering en themabijeenkomsten (in overleg met SchuldHulpMaatje)
- Basistraining thuisadministratie, Motivatie & Verandering, Bescherming van persoonsgegevens (in overleg met Humanitas)
- Signaleren en waarnemen, De winkel van Sinkel & de Wet van de Schulden (in overleg met Leger des Heils)
- Helpen met de thuisadministratie (in overleg met Nibud)
- E-learnings Kennisbank AVS (openbaar)

Jongeren

Definitie: Helpt de jongere hulpvrager (minimaal 18 jaar) de thuisadministratie op orde te brengen richting financiële zelfredzaamheid en leidt toe naar schuldhulpverlening op initiatief van de hulpvrager.

Taken

Preventiefase

- Contact leggen
- Signaleren problematiek
- Luisteren
- Motiveren aanpakken probleem/neemt niet over
- Wijzen op voorzieningen/vrijstellingen en hulp bij uitvoering hiervan
- Situatie in kaart brengen hulpvraag
- Wijzen op voorzieningen/vrijstellingen en hulp bij uitvoering hiervan
- Helpen bij op orde brengen administratie
- Helpen controleren toeslagen/beslag vrije voet
- Coaching t.a.v. gedagsverandering en omgaan met schulden/schuldeisers
- Helpen met het treffen van betalingsregelingen (indien geen sprake is van problematische schulden).
- Doorverwijzen schuldhulpverlening en/of derden

Schuldhulpfase

- Behandelen overzichtelijke vragen
- Steunend contact jongere
- Jongere ondersteunen in gesprek met beroepskracht
- Neemt niet over

Nazorgfase

- Behandelen overzichtelijke vragen
- Monitoren en checken

Kennen

- Herkennen van problematiek
- Naar wie verwijst je door (intern en extern)
- Kennis van (lokale) sociale kaart
- AVG
- Breed georiënteerde kennis doelgroep
- Weten hoe je de hulpvrager verder helpt met overzichtelijke financiële vraagstukken (incl. kennis van wet- en regelgeving)
- Eigen beeld over de hulpvrager
- Basiskennis administreren en budgetteren
- Kennis van wet- en regelgeving rondom schuldhulpverlening
- Weten wat beroepskrachten doen
- **Het brein: hoe denken jongeren en hoe kun je ze begrijpen**

Kunnen

- Open houding, op mensen kunnen afstappen
- Waardevrije en steunend in het contact, niet oordelen
- Omgaan met emoties hulpvragers
- Vertrouwensband creëren o.a. door erkennen van problematiek
- Luisteren
- Cultuursensitief werken/handelen
- Analyseren van overzichtelijke hulpvragen en deze oplossen dan wel doorverwijzen
- Begrip opbrengen voor hulpvrager en diens situatie/empathisch vermogen
- Grenzen bewaken richting hulpvrager en beroepskrachten
- Door gespreksvaardigheden kunnen werken aan gedragsverandering
- **Omgaan (online) communicatiekanalen/sociale media**
- **Bespreekbaar maken van risicovolle onderwerpen voor jongeren**
- **Aansluiten bij belevingswereld jongeren**
- **Gespreksvoering en omgang afstemmen op jongeren**

Trainingen die voorhanden zijn:

- Specialisatie jong (in overleg met SchuldHulpMaatje)
- Module Get-a-Grip (in overleg met Humanitas)
- E-learnings Kennisbank AVS (openbaar)

Coördinator

Definitie: Zorgt voor werving, begeleiding en ondersteuning van vrijwilligers en verbindt de hulpvrager met een vrijwilliger. Ook onderhoudt een coördinator de interne relaties en de contacten met samenwerkende partners.

Taken

- Werving, selectie intake van vrijwilligers en voeren van (exit)gesprekken
- Intake van hulpvragers en verbindt deze aan de juiste vrijwilliger
- Registreren en begeleiden van gekoppelde vrijwilligers en hulpvragers
- Begeleiden van vrijwilligers als individu en als groep
- Monitoren gehele traject van hulpvraag tot beëindigen koppeling
- Grenzen bewaken van ondersteuning door vrijwilligers
- Training en intervisie vrijwilligers mogelijk maken
- Rapporteren aan interne organisatie

Kennen

- Problematiek hulpvragers
- Kennis van plaatselijke sociale kaart
- Basisprincipes van financiële zelfredzaamheid en administratie
- AVG

Kunnen

- Proactieve houding aannemen
 - Goede (externe) communicatieve en administratieve vaardigheden
 - Grenzen bewaken
 - Feedback geven en ontvangen
 - Luisterend oor voor zowel vrijwilliger als hulpvrager
 - Cultuursensitief werken/handelen
 - Zelfstandig en in teamverband werken
 - Coachen en ondersteunen van vrijwilligers
 - Netwerken/relatiebeheer
 - Projectmatig werken
-

Coördinator zzp-Maatje

Definitie: Zorgt voor werving, begeleiding en ondersteuning van zzp-Maatjes en verbindt de hulpvrager met een vrijwilliger. Ook onderhoudt een coördinator de interne relaties en de contacten met samenwerkende partners.

Taken

- Werving, selectie intake van vrijwilligers en voeren van(exit)gesprekken
- Intake van hulpvragers en verbindt deze aan de juiste vrijwilliger
- Registreren en begeleiden van gekoppelde vrijwilligers en hulpvragers
- Begeleiden van vrijwilligers als individu en als groep
- Monitoren gehele traject van hulpvraag tot beëindigen koppeling
- Grenzen bewaken van ondersteuning doorvrijwilligers
- Training en intervisie vrijwilligers mogelijk maken
- Rapporteren aan interne organisatie

Kennen

- Problematiek hulpvragers
- Kennis van plaatselijke sociale kaart
- Basisprincipes van financiële zelfredzaamheid en administratie
- AVG
- Grondbeginselen van (1-persoons)ondernemerschap, incl. rechten en plichten
- Basiskennis bedrijfsadministratie, o.a. jaarrekening (V&W rekening/Balans), belasting, BTW
- Kennis van wet- en regelgeving rondom schuldhelpverlening voor ondernemers (o.a. Wgs, BBZ, Fw)
- Kennis van de werkwijze van beroepskrachten rondom schuldhelpverlening voor ondernemers, o.a. toelatingscriteria
- Onderscheid maken en de relatie herkennen tussen privé en zakelijk (o.a. financiële administratie)
- Kennis van de lokale/regionale sociale kaart voor ondernemers (m.n. zzp'ers)

Kunnen

- Proactieve houding aannemen
- Goede (externe) communicatieve en administratieve vaardigheden
- Grenzen bewaken
- Feedback geven en ontvangen
- Luisterend oor voor zowel vrijwilliger als hulpvrager
- Cultuursensitiefwerken/handelen
- Zelfstandig en in teamverband werken
- Coachen en ondersteunen van vrijwilligers
- Netwerken/relatiebeheer
- Projectmatig werken
- Affiniteit met bedrijfsadministratie en ondernemen, in het bijzonder zzp'ers
- Inlevingsvermogen in en aansluiten op de context van zzp'ers
- Fungeren als klankbord, doorverwijzer
- Opbouwen en in stand houden van netwerkrelaties met de gemeentelijke hulpverlening voor ondernemers en met andere lokale/regionale organisaties die een hulp bieden aan ondernemers

Taken

Preventiefase

- Contact leggen
- Signaleren problematiek
- Luisteren
- Motiveren aanpakken probleem/neemt niet over
- Situatie in kaart brengen hulpvraag
- Wijzen op voorzieningen/vrijstellingen en hulp bij uitvoering hiervan
- Helpen bij op orde brengen administratie
- Helpen controleren toeslagen/beslag vrije voet
- Coaching t.a.v. gedagsverandering en omgaan met schulden/schuldeisers
- Helpen met het treffen van betalingsregelingen (indien geen sprake is van problematische schulden)
- Doorverwijzen schuldhulpverlening en/of derden
- **Hulpvrager ondersteunen in gesprek met beroepskracht**

Schuldhulpfase

- Behandelen overzichtelijke vragen
- Steunend contact hulpvrager
- Hulpvrager ondersteunen in gesprek met beroepskracht
- Neemt niet over

Nazorgfase

- Behandelen overzichtelijke vragen
- Monitoren en checken

Kennen

- Herkennen van problematiek
- Naar wie verwijst je door (intern en extern)
- Kennis van (lokale) sociale kaart
- AVG
- Breed georiënteerde kennis doelgroep
- Weten hoe je de hulpvrager verder helpt met overzichtelijke financiële vraagstukken (incl. kennis van wet en regelgeving)
- Eigen beeld over de hulpvrager
- Basiskennis administreren en budgetteren

Kunnen

- Open houding, op mensen kunnen afstappen
- Waardevrij en steunend in het contact, niet oordelen
- Omgaan met emoties hulpvragers
- Vertrouwensband creëren o.a. door erkennen van problematiek
- Luisteren
- Cultuursensitief werken/handelen
- Analyseren van (overzichtelijke) hulpvragen en deze oplossen dan wel doorverwijzen

- Kennis van wet en regelgeving rondom schuldhulpverlening
- Weten wat beroepskrachten doen
- Onderscheid maken en de relatie herkennen tussen privé en zakelijk (o.a. financiële administratie)
- Grondbeginselen van (1-persoons)ondernemerschap, incl. rechten en plichten
- Basiskennis bedrijfsadministratie, o.a. jaarrekening (V&W rekening/Balans), belasting, BTW
- Kennis van wet- en regelgeving rondom schuldhulpverlening voor ondernemers (o.a. Wgs, BBZ, Fw)
- Kennis van de werkwijze van beroepskrachten rondom schuldhulpverlening voor ondernemers, o.a. toelatingscriteria
- Kennis van de lokale/regionale sociale kaart voor zzp'ers
- Begrip opbrengen voor hulpvrager en diens situatie/empathisch vermogen
- Grenzen bewaken richting hulpvrager en beroepskrachten
- Door gespreksvaardigheden kunnen werken aan gedragsverandering
- Affiniteit met bedrijfsadministratie en ondernemen, in het bijzonder zzp'ers
- Inlevingsvermogen in en aansluiten op de context van zzp'ers
- Niet op de stoel van de ondernemer gaan zitten, geen dingen zelf gaan regelen
- Fungeren als klankbord, doorverwijzer
- Samenwerken, met hulpvrager, maar ook met de coördinator