

Aansluitovereenkomst Nederlandse Schuldhulproute (Geldfit)

Partijen:

Stichting Nederlandse Schuldhulproute Nederland, statutair gevestigd te Zwolle, kantoorhoudend aan de Dokter Stolteweg 21, 8025 AV Zwolle, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel met het nummer: 76680592, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur [REDACTED] (hierna te noemen "Stichting NSR")

en

Gemeente Alkmaar, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door [REDACTED] directeur a.i. Halte Werk (hierna te noemen "Deelnemer"),

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

Overwegende dat:

- (a) De Nederlandse Schuldhulproute 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 Stichting NSR 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 Stichting NSR 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 februari 2021 voor de initiële duur van twee en een half jaar met een automatische verlenging voor de duur van één jaar, 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 hoogte 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 verstreckende 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 Stichting NSR 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.
Stichting NSR is zelfstandig verantwoordelijk voor de eventuele verwerking van persoonsgegevens bij de doorgeleiding (bijvoorbeeld via het webformulier) en het opstellen van (eventuele) risicoprofielen.
- 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 [t.vlaar@haltewerk.nl].
- 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 Stichting NSR in het kader van de samenwerking op grond van deze Overeenkomst geldt het volgende:
 - 6.3.1 Deelnemer is eigenaar van het navolgende beeldmerk: [logo gemeente Alkmaar].
 - 6.3.2 Stichting NSR 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 Stichting NSR een wereldwijd non-exclusief, royalty-free, beperkt gebruiksrecht op gebruik van het logo/beeldmerk op de websites van Stichting NSR, zoals in artikel 7.3 van deze Overeenkomst is bepaald, voor de duur van deze overeenkomst.
 - 6.3.3 Het is Stichting NSR 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 de NSR (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 Stichting NSR (www.nederlanseschuldhulproute.nl) en op de doelgroepwebsite (www.geldfit.nl) worden de logo's van alle deelnemende partijen getoond. Op communicatie-uitingen van Stichting NSR gericht op de doelgroep worden met name de voor hen relevante logo's getoond.

8. Uitvoering van de opdracht door derden

- 8.1 Stichting NSR 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 Stichting NSR 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 Stichting NSR teneinde het doel van deze Overeenkomst te kunnen realiseren. Facturatie van de bijdrage door Stichting NSR 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 Stichting NSR 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 Stichting NSR hanteert een eigen klachtenregeling.
- 10.2 Aan Stichting NSR gerichte klachten worden niet gedeeld met Deelnemer.
- 10.3 In het kader van kwaliteitsverbetering kan op initiatief van Stichting NSR 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 gedeelde 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 Stichting NSR per gebeurtenis beperkt zijn tot het bedrag dat in een dergelijk geval gedekt en uitgekeerd wordt door de aansprakelijkheidsverzekeraar van Stichting NSR.

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 Nederlandse Schuldhulproute

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

- a. Nederlandse Schuldhulproute werkt neutraal ten aanzien van politieke voorkeur, afkomst en religie. Dit vraagt Stichting NSR ook van haar partners en deelnemers binnen de kaders van uitvoer van onderliggende samenwerkingsovereenkomst.
- b. De doelgroep waar de Nederlandse Schuldhulproute zich op richt is kwetsbaar. Daarom wordt binnen het NSR-netwerk geen vergoeding van hen gevraagd, niet door Stichting NSR 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 Stichting NSR 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.

Aldus opgesteld in TWEEVOUD en ondertekend:

Stichting Nederlandse Schuldhulproute

Naam [REDACTED]

Functie: Algemeen Directeur

Handtekening:



Datum:

Gemeente Alkmaar

Naam [REDACTED]

Functie: Directeur a.i. Halte Werk

Handtekening:

Datum:

Bijlage 1 NSR implementatie

Concept Nederlandse Schuldhulproute (Geldfit)

DE Nederlandse Schuldhulproute 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 communicatiecampagnes 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. Zie *bijlage 3* voor een toelichting.

2. Bereiken: Crossmediale communicatie en Geldfit.nl

De Nederlandse Schuldhulproute 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 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 de Nederlandse Schuldhulproute geïmplementeerd kan worden is het noodzakelijk dat er een schuldhulpketen bestaat en dat er een vrijwilligersnetwerk beschikbaar is voor hulp bij financiën. Het NSR 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

Stichting NSR werkt binnen de Nederlandse schuldhulproute 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.nl volgen. Dit dashboard is een afgeschermd omgeving, waarop deelnemende organisaties kunnen inloggen. Het dashboard kan in overleg met Stichting NSR worden ingericht.

6. Bijdrage voor het basispakket

Bijdrage Alkmaar

Voor deelname aan de Nederlandse Schuldhulproute (Geldfit) wordt een bijdrage gevraagd.

De bijdrage voor Alkmaar voor een contract van 30 maanden is:	€ 25.053
Facturatie	
- 1 ^e zes maanden	€ 0 (*)
- Per 1 augustus 2021	€ 13.186
- per 1 augustus 2022	€ 11.867 (**)

(*) De eerste zes maanden worden vanuit stimuleringsfondsen voor de gemeente gefinancierd.

(**) Bij een contract voor 24 maanden wordt over het tweede jaar 10% korting verleend.

Alle bedragen zijn exclusief 21% BTW.

Bijlage 2 Communicatieprotocol

Inleiding

Stichting NSR 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 de Nederlandse Schuldhulproute en 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 NSR / 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 deelnemers richtlijnen om over de Nederlandse Schuldhulproute en Geldfit en hun deelname daaraan te communiceren.

1. Kernboodschap en waarom, wat, hoe van de NSR en Geldfit

De kernboodschap van Stichting NSR luidt: Nederland financieel gezond!

Waarom de Nederlandse Schuldhulproute (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).

Stichting NSR 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 de Nederlandse Schuldhulproute?

De Nederlandse Schuldhulproute 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.nl 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.nl 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 multi-channel en wordt lokaal 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. Dit valt onder het basispakket. De inzet van offline kanalen en middelen zoals flyers, persberichten en posters vallen binnen het pluspakket.
- 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

Doel en doelgroep

DE Nederlandse Schuldhulproute 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 de Nederlandse Schuldhulproute 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 NSR 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 stichting NSR. Bij publicatie wordt een kopie gedeeld met stichting NSR 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 Stichting NSR graag een melding.

Doelgroep communicatie

Onder *doelgroep communicatie* 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 *doelgroep communicatie* gericht op **wijken/groepen/andere specifieke selecties in Nederland** met een verhoogde kans op financiële problemen, wordt **uitsluitend door de NSR** 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 Stichting NSR.

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 NSR 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. Stichting NSR is een stichting, bedacht en ontwikkelt door een aantal initiatiefnemers. Stichting NSR nodigt organisaties uit om deel te nemen aan een brede samenwerking, om samen het ontstaan van schulden te voorkomen. Communicatie over de NSR (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 Stichting NSR. Het NSR team werkt gestructureerd aan zowel doelgroep communicatie, corporate communicatie als interne communicatie. Daarnaast faciliteert zij deelnemers om zelf te communiceren over de Nederlandse Schuldhulproute (Geldfit) met formats, richtlijnen en advies.

Communicatie over de Nederlandse Schuldhulproute op initiatief van deelnemers wordt toegejuicht volgens in onderliggend protocol beschreven voorwaarden.

4. Communicatiemiddelen

Materialen

Het NSR 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.

De NSR 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 de Nederlandse Schuldhulproute toegepast. Voor een gedetailleerd overzicht verwijzen we naar het huisstijlhandboek van de Nederlandse Schuldhulproute. Deze wordt op aanvraag verstrekt. Wanneer een logo geplaatst wordt, mag uitsluitend het officiële logo gebruikt worden. Deze is op aanvraag beschikbaar.

Gebruik beeldmateriaal

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

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

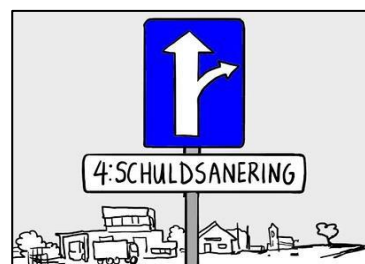
De tweede afslag leidt naar een digitale vrijwilliger (buddy) van fiKks die geografisch onafhankelijk ingezet wordt voor hulp op afstand. Deelnemers kunnen hier als ze dat willen anoniem hulp krijgen om hun betalingsachterstanden op te lossen, of eenvoudiger de eerste stap naar professionele hulp zetten.

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 de NSR 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.