

Maatwerk

- Maak voor iedere hulpvrager een concreet plan van aanpak en zorg voor een gedifferentieerd aanbod waardoor maatwerk kan worden geboden.

Gelijkwaardige communicatie

- Communiceer op een respectvolle wijze met de schuldenaar.
- Neem zo snel mogelijk (persoonlijk) contact op met de schuldenaar, neem hiervoor de tijd en spreek zijn of haar situatie door.
- Maak aan de schuldenaar duidelijk wat de taak van de schuldhulpverlener is en wat de schuldenaar in redelijkheid van hem mag verwachten. Maak ook duidelijk wat van de schuldenaar zelf wordt verwacht.
- Wees duidelijk over het maximaal haalbare einddoel en schep geen 'valse' verwachtingen.
- De schuldhulpverlener behoort de mogelijkheid van samenwerking met schuldeisers te onderzoeken.

Participatie

- Laat de schuldenaar zoveel mogelijk participeren in het schuldhulpverleningstraject en zorg ervoor dat schuldhulpverleners beschikken over competenties hiervoor.

Informatieverstrekking en transparantie

- Verstrek aan schuldenaren correcte, volledige en adequate informatie over hun positie en over hun rol in het schuldhulpverleningstraject.
- Informeer zowel de schuldenaar als de schuldeiser regelmatig over de stand van zaken van het schuldhulpverleningstraject.
- Als er sprake is van budgetbeheer: informeer de schuldenaar regelmatig en adequaat over de financiële mutaties die namens hem worden betaald of ontvangen (bijvoorbeeld via een website).

Voortvarendheid

- Zorg ervoor dat zo snel mogelijk een eerste gesprek met de schuldenaar wordt gepland en dat, indien mogelijk en nodig, zo snel mogelijk een schuldregeling in gang wordt gezet, beslagen worden gecorrigeerd et cetera.

De Nationale ombudsman heeft onderzoek gedaan naar de beste manier hoe gemeenten burgers kunnen helpen bij de schuldhulpverlening. Vaak zit er een groot verschil tussen wat de burger van de overheid verwacht en datgene wat echt waargemaakt kan worden. De behoorlijke relatie tussen burger en overheid is van doorslaggevend belang.

